

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas hasil analisis dalam perencanaan *Information Technology Problem Management* di Unit IS SSM pada PT Telkom. Hasil dari pembuatan prosedur yang di dapatkan dari empat tahapan, yang pertama *known error* yang di dalamnya terdapat proses *problem detection & problem logging*. Tahap kedua *problem control* yang di dalamnya terdapat proses *problem categorization, problem priority, problem investigation & diagnosis*. Tahap ketiga *error control* yang di dalamnya terdapat proses *workaround & record*, dan tahap terakhir *resolve* yang di dalamnya terdapat proses *problem resolution & close, problem review*. Penjelasan masing-masing proses sebagai berikut.

#### 4.1 *Known Error*

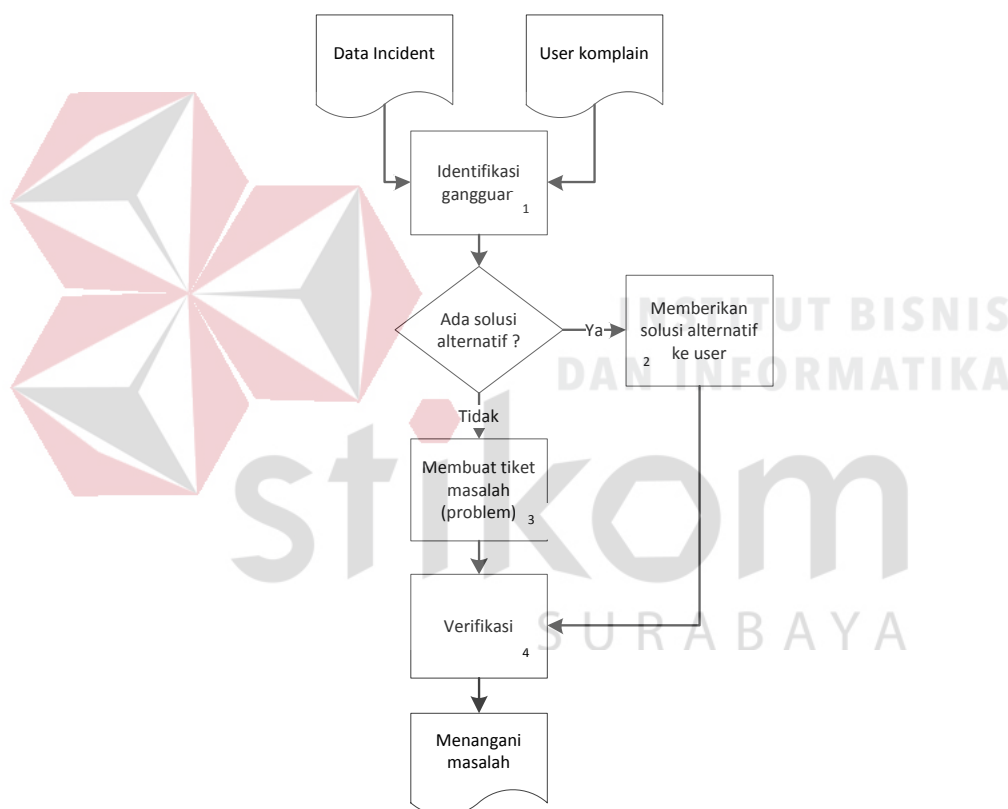
Sebelum melakukan kegiatan mendeteksi awal masalah (*problem detection*), diperlukan data inputan yang digunakan. Data inputan yang dapat digunakan merupakan data *record* dari proses *incident management* yang ada pada PT Telkom. Berikut merupakan kegiatan hasil membuat prosedur terkait dengan data inputan untuk proses *problem management*.

##### 1. *Service Desk*

Berikut merupakan tahapan dari masing-masing proses yang ada pada prosedur kegiatan *service desk*. Masing-masing proses yang dihasilkan berupa instruksi kerja (IK) yang akan menghasilkan dokumen rekaman kerja (RK):

##### a. Menangani masalah (*problem*)

Proses ini bertujuan untuk mengumpulkan semua masukan yang diberikan oleh user maupun pihak *incident management* untuk selanjutnya diidentifikasi apakah data masukan tersebut bisa diangkat menjadi tiket masalah (*problem*). Proses instruksi kerja untuk menangani masalah (*problem*) dapat dilihat pada gambar 4.1, penjelasan alur menangani masalah dapat dilihat pada tabel 4.1, dan dokumen rekaman kerja hasil dari tiap proses pada instruksi kerja menangani masalah dapat dilihat pada tabel 4.2 sampai dengan tabel 4.4.



Gambar 4.1 Proses IK-01-Instruksi kerja menangani masalah (*problem*)

gambar 4.1 dimulai dengan melakukan identifikasi data gangguan (komplain) yaitu data dari user dan *incident management* untuk memilih mana yang bisa diberikan solusi alternatif. Selanjutnya gangguan yang bisa diberikan solusi alternatif akan dikembalikan lagi ke user. Sedangkan gangguan yang tidak ada solusi alternatifnya maka akan diubah menjadi tiket masalah (*problem*).



Tabel rekaman kerja pada halaman sebelumnya merupakan kegiatan mengidentifikasi gangguan yang diterima oleh *service desk*. Pada dokumen diatas menunjukkan bentuk pencatatan *service desk* ketika melakukan tahap awal menangani gangguan. Terdapat kolom *incident number* sebagai informasi penomoran gangguan. Contoh penomoran gangguan yang digunakan “INC001”. Terdapat kode INC sebagai tanda bahwa komplain tersebut berupa *incident*. Kolom *reported date* untuk mengetahui kapan gangguan tersebut dilaporkan, *request login name* untuk mengetahui pihak pelapor (*user*), *assigne user* untuk mengetahui pihak yang menangani gangguan, *problem category* untuk mengetahui kategori masalah. terdapat 3 pilihan kategori utama, yaitu *software*, *hardware*, dan jaringan. Kolom *problem priority* untuk mengetahui tingkat prioritas masalah dan *detailed description* menjelaskan deskripsi dari masalah yang terjadi.

Tabel 4.3 RK-02-Rekaman kerja memberikan solusi alternatif ke user

SOP-01-Service Desk : RK-02-Alternative Solution									
No	Incident Number	Reported Date	Resolve Date	Requester Login Name	Assign user	Problem category	Problem priority	Detailed Description	Solution alternatif

Pada tabel rekaman kerja diatas terdapat tambahan kolom *solution alternatif* yang akan diisi hasil dari solusi yang telah didapat dan akan di informasikan kepada user. Juga terdapat kolom *resolve date*, yang akan berisi tanggal penyelesaian gangguan tersebut.

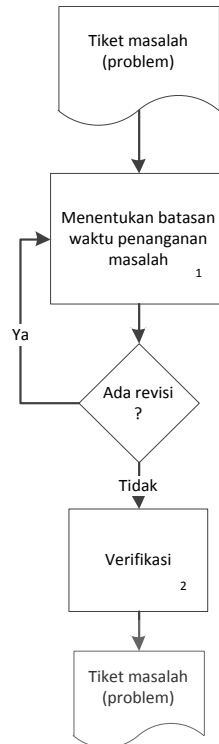
Tabel 4.4 RK-03-Rekaman kerja membuat tiket masalah

SOP-01-Service Desk : RK-03-Problem Ticket						
No	Problem ID	Problem Reported	Requested Login	Problem category	Problem priority	Detail description

Tabel diatas merupakan kegiatan pencatatan membuat tiket masalah. kolom *problem ID* untuk menjelaskan nomor setiap masalah (*problem*). contoh penomoran yang digunakan yaitu “PBI001”. Terdapat kode “PBI” sebagai tanda bahwa gangguan tersebut telah dijadikan sebuah tiket *problem*. Kolom *problem reported* untuk mengetahui kapan tiket dibuat, *request login* untuk mengetahui pihak pelapor (*user*), *problem category* untuk mengetahui kategori masalah, *problem priority* untuk mengetahui tingkat prioritas masalah, hingga kolom *detailed description* menjelaskan deskripsi dari masalah yang terjadi.

b. Mendistribusikan tiket masalah (*problem*)

Ketika sebuah masalah telah diidentifikasi dan telah dibuat menjadi tiket masalah (*problem*), maka tiket tersebut akan didistribusikan kembali ke officer 1 (manajer *problem management*) agar dapat ditindaklanjuti penyelesaian dari tiket masalah tersebut. Proses instruksi kerja untuk mendistribusikan tiket masalah (*problem*) dapat dilihat pada gambar 4.2, penjelasan alur prosesnya dapat dilihat pada tabel 4.5, dan dokumen rekaman kerja dapat dilihat pada tabel 4.6.



Gambar 4.2 Proses IK-02-instruksi kerja mendistribusikan tiket masalah

Alur pada gambar 4.2 dimulai ketika tiket masalah telah dibuat, kemudian akan ditetapkan batasan waktu penyelesaian tiket tersebut selanjutnya tiket akan di distribusikan ke bagian manajer *problem management*.

Tabel 4.5 Penjelasan proses IK-02-melakukan distribusi tiket masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan batas waktu penanganan tiket	<i>Service desk</i>	Tiket masalah ( <i>problem</i> )	Melakukan identifikasi kategori tiket dan menentukan batasan waktu penyelesaian tiket	IS SSM- <i>Service Desk</i> -RK-04- menentukan batas waktu penanganan tiket
2. Verifikasi	<i>Service desk</i>	IS SSM- <i>Service Desk</i> -RK-04- menentukan batas	Pengecekan akhir	IS SSM- <i>Service Desk</i> -IK-02- Melakukan

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
		waktu penanganan tiket		distribusi tiket masalah

Tabel 4.6 RK-04-Rekaman Kerja Menentukan batasan waktu penanganan masalah

SOP-01-Service Desk : RK-04-Time Handling							
No	Problem ID	Problem Reported	Requested Login	Problem category	Problem priority	Detail description	Time handling

Tabel diatas menunjukan bahwa terdapat tambahan kolom *time handling* yang akan menentukan batasan waktu penyelesaian masalah yang akan ditetapkan. Penentuan batasan waktu ini akan menyesuaikan dengan kategori dan prioritas masalah yang terjadi.

Dari kegiatan yang dilakukan oleh *service desk* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : melakukan kegiatan *service desk*
- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : menangani tiket masalah dan mendistribusikan tiket masalah
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : Membuat solusi alternatif user, membuat tiket masalah (problem), menentukan batasan waktu penanganan tiket

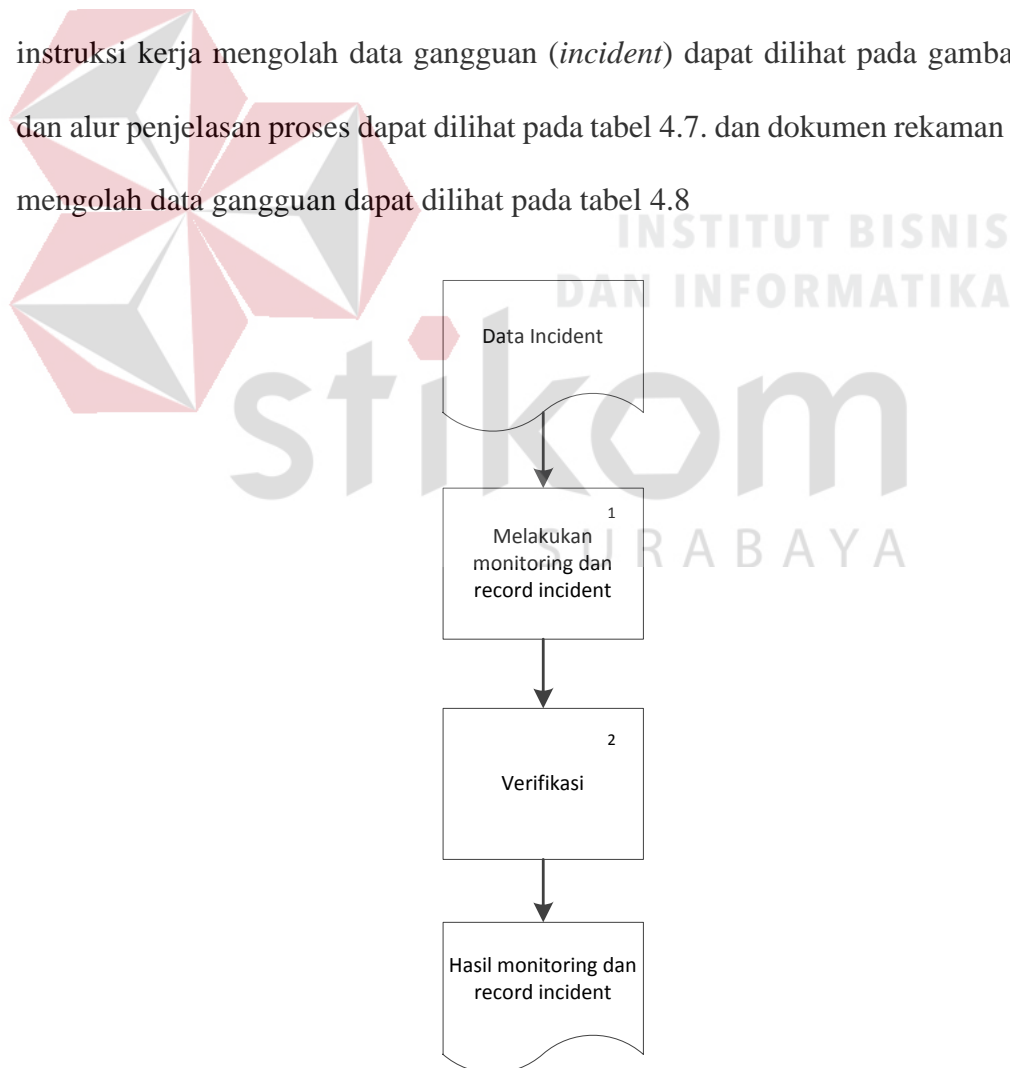
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-Service Desk-01

## 2. Monitoring data gangguan (*incident*)

Berikut merupakan tahapan dari masing-masing proses yang ada pada prosedur kegiatan *monitoring data gangguan*. Masing-masing proses yang dihasilkan berupa instruksi kerja (IK) yang akan menghasilkan dokumen rekaman kerja (RK):

### a. Mengelolah data gangguan (*incident*)

Langkah awal yang dilakukan ketika melakukan pengolahan data *incident* adalah melakukan *monitoring* dan melakukan *record* data *incident* tersebut. Proses instruksi kerja mengolah data gangguan (*incident*) dapat dilihat pada gambar 4.3 dan alur penjelasan proses dapat dilihat pada tabel 4.7. dan dokumen rekaman kerja mengolah data gangguan dapat dilihat pada tabel 4.8



Gambar 4.3 Proses IK-03-Instruksi kerja mengolah data gangguan (*incident*)



Alur proses pada gambar 4.3 dilakukan hanya sebatas proses monitoring dan *record data incident* yang nantinya hasil dari tahapan ini akan digunakan sebagai *review* pada pengolahan data gangguan (*incident*) selanjutnya.

Tabel 4.7 penjelasan proses IK-03-mengelola data gangguan (*incident*)

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Melakukan <i>Monitoring</i> dan <i>Record Incident</i>	Officer	Data <i>Incident</i>	Melakukan <i>monitoring</i> dan mencatat data <i>incident</i> yang terjadi	IS SSM-RK-05- <i>monitoring</i> dan <i>Record</i> gangguan
2. Verifikasi	officer	IS SSM-RK-05- <i>monitoring</i> dan <i>Record</i> gangguan	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-03-mengelola data gangguan

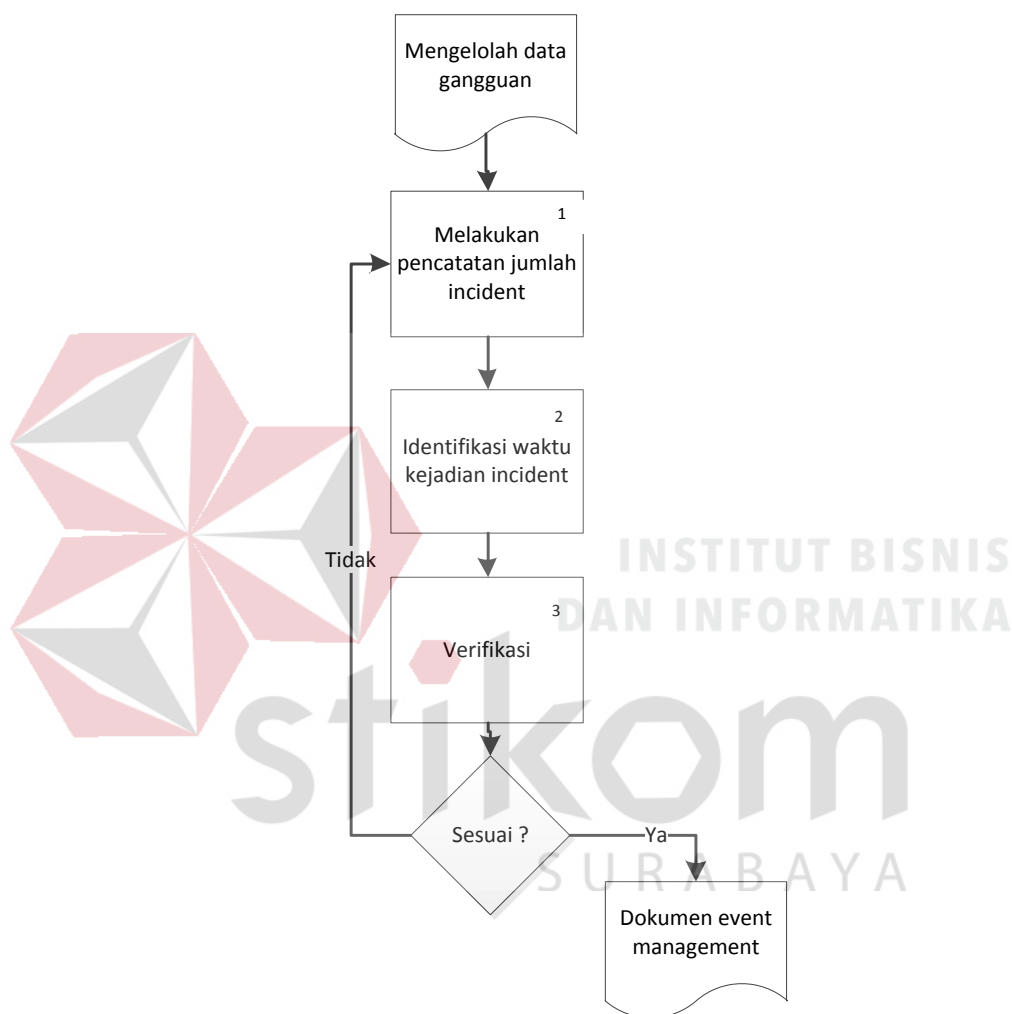
Tabel 4.8. RK-05-Rekaman kerja *Monitoring & record incident* (gangguan)

SOP-02-Incident Management : RK-05- Monitoring & record incident							
No	Incident Number	Reported date	Status	Requester login name	Product category	priority	Detailed description

Tabel diatas terdapat kolom *incident number* untuk mengetahui nomor gangguan. Pengisian nomor *incident* disesuaikan dengan kode yang diterapkan (kode:INC + angka urutan). Kolom *reported date* untuk mengetahui kapan dilaporkanya gangguan, *status* untuk mengetahui status akhir penyelesaian gangguan, *Requester login name* untuk mengetahui pihak yang melaporkan gangguan tersebut, *Product category* untuk mengetahui kategori gangguan, *priority* untuk mengetahui tingkat prioritas gangguan, *detailed description* untuk menjelaskan deskripsi gangguan yang terjadi.

b. Melakukan *Event Management*

Proses instruksi kerja melakukan *event management* dapat dilihat pada gambar 4.4, penjelasan alurnya dapat dilihat pada tabel 4.9 dan dokumen rekaman kerja *event management* dapat dilihat pada tabel 4.10.



Gambar 4.4. Proses IK-04-instruksi kerja melakukan *event management*

Dalam melakukan kegiatan pada *event management* dimulai dengan melakukan pencatatan jumlah gangguan (*incident*) yang terjadi dan kemudian melakukan identifikasi kapan waktu terjadinya gangguan tersebut sehingga nantinya dapat mempermudah dalam melakukan deteksi sebuah masalah (*problem*)

Tabel 4.9 Penjelasan proses IK-04-Melakukan *event management*

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1.Melakukan pencatatan jumlah <i>incident</i>	Officer	IS SSM-IK-03- Mengelolah data gangguan	Melakukan pencatatan jumlah gangguan ( <i>incident</i> ) yang terjadi pada periode tertentu	IS SSM-RK-06-pencatatan jumlah <i>incident</i>
2.identifikasi waktu kejadian <i>incident</i>	Officer	IS SSM-RK-06 pencatatan jumlah <i>incident</i>	Identifikasi waktu kapan terjadinya sebuah gangguan ( <i>incident</i> )	IS SSM-RK-07-identifikasi waktu kejadian <i>incident</i>
3.verifikasi	Manajer	1. IS SSM-RK-06- pencatatan jumlah <i>incident</i> 2. IS SSM-RK-07- identifikasi waktu kejadian <i>incident</i>	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-04- melakukan <i>event management</i>

Tabel 4.10. RK-06-Rekaman kerja melakukan pencatatan jumlah *incident*

SOP-02-Incident Management : RK-06-List Incident		
No	Incident number	Detailed description

Pada tabel diatas terdapat kolom *incident number* untuk mengetahui nomor gangguan. Pengisian nomor *incident* disesuaikan dengan kode yang diterapkan (kode:INC + angka urut *incident*). Kolom *detailed description* untuk menjelaskan deskripsi gangguan yang terjadi.

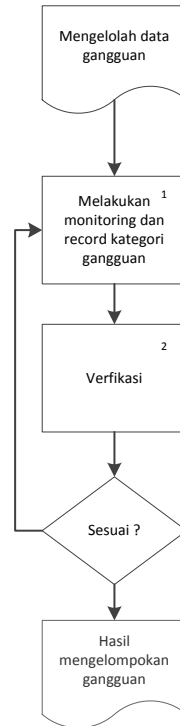
Tabel 4.11 RK-07-Rekaman kerja identifikasi waktu kejadian *incident* (gangguan)

SOP-02-Incident Management : RK-07- Time identification incident					
No	Incident Number	Detail Description	Reported Date	Due date	Resolve Date

Pada tabel diatas terdapat tambahan kolom *reported date* untuk mengetahui kapan gangguan tersebut dilaporkan, *due date* untuk mengetahui kapan gangguan tersebut harus diselesaikan, dan *resolve date* untuk mengetahui kapan gangguan tersebut telah di selesaikan.

c. Mengelompokkan data gangguan (*incident*)

Pengelompokkan gangguan (*incident*) dilakukan untuk mengetahui kategori gangguan mana saja yang paling banyak/sering terjadi. Sehingga akan digunakan sebagai informasi tambahan dalam melakukan kegiatan deteksi masalah (*problem*). alur proses instruksi kerja mengelompokkan gangguan (*incident*) dapat dilihat pada gambar 4.5, penjelasan proses terdapat pada tabel 4.12. dan dokumen rekaman kerja mengelompokkan data gangguan (*incident*) dapat dilihat pada tabel 4.13.



Gambar 4.5. Proses IK-05-instruksi kerja mengelompokkan kategori data gangguan

Alur proses dalam mengelompokkan data gangguan (*incident*) ini dilakukan berdasarkan data gangguan yang telah digunakan ketika melakukan kegiatan *event management*. kemudian akan menghasilkan catatan data gangguan yang telah dipetakan sesuai kategori masing-masing dari gangguan (*incident*) tersebut.

Tabel 4.12 Penjelasan proses IK-05- mengelompokkan kategori data gangguan

Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output
1. Melakukan <i>monitoring</i> dan <i>record</i> kategori gangguan ( <i>Incident</i> )	Officer	Data gangguan	Melakukan <i>monitoring</i> dan mencatat kategori data <i>incident</i> yang terjadi	IS SSM-RK-08- <i>monitoring</i> dan <i>record</i> kategori gangguan
2. Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-08- <i>monitoring</i> dan <i>record</i> kategori gangguan	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-05- <i>mengelompokkan</i> data gangguan

Tabel 4.13 RK-08-Rekaman kerja *monitoring & record* data gangguan

SOP-02-Incident Management : RK-08- Monitoring & record incident				
No	Incident Number	Detailed description	Product category	priority

Pada tabel diatas terdapat kolom *incident number* untuk mengetahui nomor gangguan. Pengisian nomor *incident* disesuaikan dengan kode yang diterapkan (kode:INC + angka urut incident). Kolom *detailed description* untuk menjelaskan deskripsi gangguan yang terjadi. Kolom *product category* untuk mengetahui gangguan tersebut termasuk kedalam kategori yang mana saja. Dan kolom *priority* untuk menentukan tingkat prioritas gangguan.

Dari kegiatan *monitoring* data gangguan (*incident*) menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Monitoring* data gangguan
- 3 dokumen instruksi kerja (IK) : Mengelolah data gangguan, melakukan *event management*, dan mengelompokan data gangguan (*incident*)
- 4 dokumen rekaman kerja (RK) : *monitoring* dan *record* data gangguan, melakukan pencatatan jumlah *incident*, identifikasi waktu kejadian incident, *monitoring* dan *record* kategori *incident*

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-02-*Monitoring* Data Gangguan

### 3. Manajemen resiko

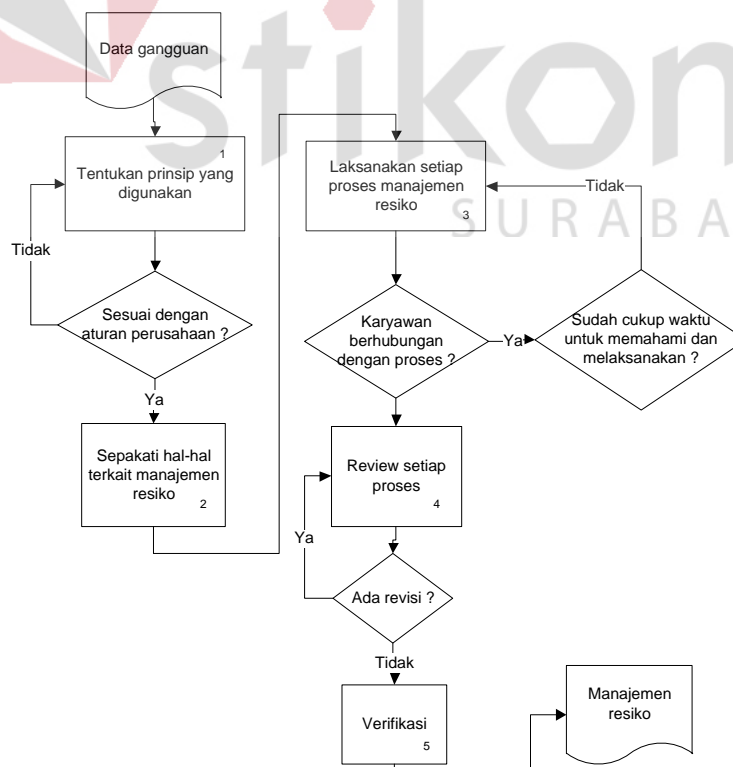
Berikut merupakan tahapan dari masing-masing proses yang ada pada prosedur kegiatan manajemen resiko. Masing-masing proses yang dihasilkan berupa instruksi kerja (IK) dan akan menghasilkan dokumen rekaman kerja (RK):

#### a. Manajemen Resiko

Terdapat 4 tahapan proses dalam melakukan manajemen resiko :

##### a.1 Manajemen resiko

Menggunakan metode *Management of Risk (M\_o\_R)* untuk melakukan analisa dan manajemen resiko di unit IS SSM pada PT TELKOM. Tahapan proses instruksi kerja kegiatan manajemen resiko dapat dilihat pada gambar 4.6, penjelesaian alur proses dapat dilihat pada tabel 4.14, dan dokumen rekaman kerja manajemen resiko dapat dilihat pada tabel 4.15 sampai tabel 4.18.



Gambar 4.6. Proses IK-06-instruksi kerja manajemen resiko

Alur diatas menjelaskan bahwa dalam analisa melakukan manajemen resiko harus menentukan prinsip apa yang digunakan, menyepakati hal-hal terkait dalam kegiatan manajemen resiko, melaksanakan setiap proses yang telah disepakati dan juga melakukan review setiap proses yang disepakati.

Tabel 4.14 Penjelasan proses IK-06-Manajemen resiko

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan Prinsip Yang Digunakan	Officer	Data gangguan	Menentukan prinsip dalam melakukan manajemen resiko	IS SSM-RK-09- Menentukan Prinsip Yang Digunakan
2.Sepakati Hal Terkait Manajemen Resiko	Officer	IS SSM-RK-09- Menentukan Prinsip Yang Digunakan	Menyepakati hal dalam melakukan manajemen resiko	IS SSM-RK-10 Sepakati Hal Terkait Manajemen Resiko
3.Melaksanakan Proses Manajemen Resiko	Officer	IS SSM-RK-10 Sepakati Hal Terkait Manajemen Resiko	Melaksanakan proses yang telah ditentukan dalam melakukan manajemen resiko	IS SSM-RK-011 Melaksanakan Proses Manajemen Resiko
4.Mereview Setiap Proses	Officer	IS SSM-RK-011 melaksanakan Proses Manajemen Resiko	Mereview proses yang telah ditentukan dalam melakukan manajemen resiko	IS SSM-RK-012 Mereview Proses manajemen resiko
5. verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-012 Mereview Proses manajemen resiko	Pengecekan akhir	IS SSM-06-06-01 Manajemen Resiko

Tabel 4.15 RK-09-Rekaman kerja menentukan prinsip yang digunakan dalam melakukan manajemen resiko

SOP-3-Manajemen Resiko : RK- 09-Prinsip manajemen resiko		
<b>No.</b>	<b>Pendekatan</b>	<b>Hasil</b>
<b>1</b>	<i>M_O_R Principles</i>	
Rahasia		



Tabel pada halaman sebelumnya menjelaskan prinsip apa yang digunakan dalam melakukan manajemen resiko. Dalam hal ini prinsip yang digunakan yaitu berbasis waktu guna mendukung layanan.

Tabel 4.16 RK-010-Rekaman kerja sepakati hal terkait manajemen resiko

SOP-3-Manajemen Resiko : RK- 09-Sepakati hal terkait manajemen resiko		
No.	Pendekatan	Hasil
1	<i>M_O_R Approach</i>	
Rahasia		

Tabel diatas digunakan untuk menjelaskan kesepakatan apa saja yang digunakan dalam melakukan manajemen resiko, diantaranya harus tetap mengikuti aturan yang diterapkan oleh organisasi, dan proses manajemen resiko harus di ketahui serta di sampaikan kepada pihak manajemen.

Tabel 4.17 RK-011-Rekaman kerja proses manajemen resiko

SOP-3-Manajemen Resiko : RK- 011-Proses manajemen resiko		
No.	Pendekatan	Hasil
1	<i>M_O_R Process</i>	
Rahasia		

Tabel diatas untuk menjelaskan tahapan apa saja yang harus dilakukan dalam melakukan manajemen resiko, diantaranya terdapat *identify*, untuk mengetahui resiko apa saja yang bisa terjadi. *Assess*, untuk mengetahui dampak dari bahaya tersebut. *Plan*, untuk merencanakan pengolahan resiko baik, dan *implement*, yaitu dengan menerapkan manajemen resiko tersebut dalam perusahaan.

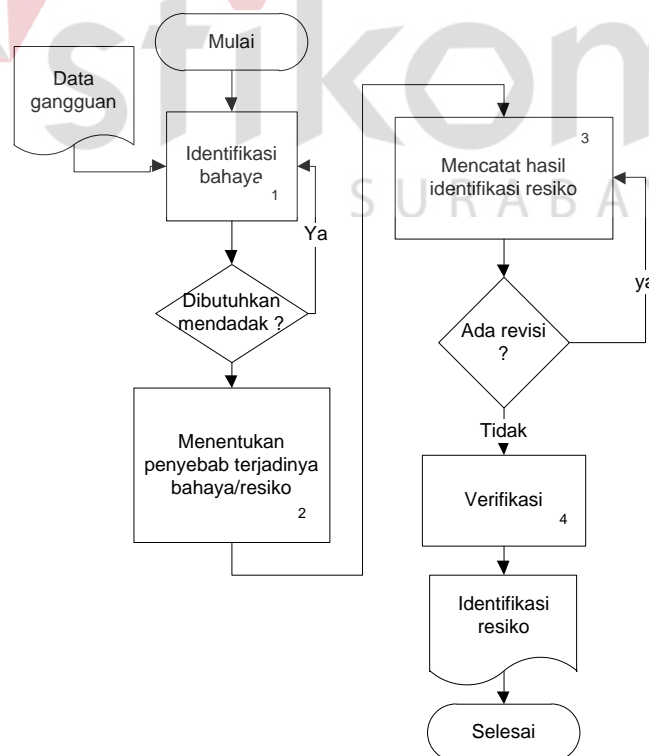
Tabel 4.18 RK-012-Rekaman kerja mereview proses manajemen resiko

SOP-3-Manajemen Resiko : RK- 012-Mereview proses manajemen resiko		
No.	Pendekatan	Hasil
1	<i>Embedding and Reviewing M_O_R</i>	
Rahasia		

Tabel diatas menjelaskan bahwa segala proses yang telah dibuat sesuai dengan metode M\_o\_R yang digunakan sebagai acuan.

### a.2 Identifikasi Resiko

Tujuan dari kegiatan identifikasi resiko adalah agar mengetahui resiko apa saja yang kemungkinan bisa terjadi pada proses *problem management*. tahapan proses instruksi kerja identifikasi resiko dapat dilihat pada gambar 4.7. penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.19, dan dokumen rekaman kerja identifikasi resiko dapat dilihat pada tabel 4.20 sampai tabel 4.22



Gambar 4.7 Proses IK-07- instruksi kerja identifikasi resiko

Dalam melakukan kegiatan identifikasi resiko, harus mengetahui dulu bahaya/resiko apa yang kemungkinan bisa terjadi pada proses *problem management*. Data gangguan (*incident*) bisa digunakan analisa dalam melakukan identifikasi bahaya/resiko. Selanjutnya menentukan penyebab dari terjadinya resiko tersebut.

Tabel 4.19 Penjelasan proses IK-07- identifikasi resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. identifikasi Bahaya	Officer	Data gangguan	Melakukan identifikasi bahaya/resiko yang kemungkinan bisa terjadi	IS SSM-RK-013-identifikasi Bahaya
2.Menentukan Penyebab bahaya	Officer	IS SSM-RK-013-Identifikasi Bahaya	Menentukan penyebab dari bahaya yang terjadi	IS SSM-RK-014 Menentukan Penyebab bahaya
3.Mencatat Identifikasi Resiko	Officer	IS SSM-RK-014-Menentukan Penyebab bahaya	Mencatat hasil dari identifikasi dan penyebab bahaya	IS SSM-RK-015 Mencatat Identifikasi Resiko
4.Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-015-Hasil Mencatat Identifikasi Resiko	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-07-Dokumen Identifikasi Resiko

Tabel 4.20 RK-013-Rekaman kerja identifikasi bahaya/resiko

SOP-03-Manajemen Resiko : 013-Identifikasi Bahaya/resiko			
No	Hazard	Accidental Event	
		When	Where

Tabel diatas terdapat kolom *hazard* untuk melakukan identifikasi resiko/bahaya apa saja yang terjadi, *Accidental Event* untuk mengetahui kapan dan dimana resiko/bahaya tersebut terjadi.

Tabel 4.21 RK-014-Rekaman kerja Menentukan penyebab bahaya

SOP-03-Manajemen Resiko : 014-Menentukan penyebab bahaya/resiko		
No	Hazard	Probable Cause

Pada tabel diatas terdapat tambahan kolom *probable cause*, untuk menjelaskan kemungkinan penyebab terjadinya bahaya/resiko tersebut.

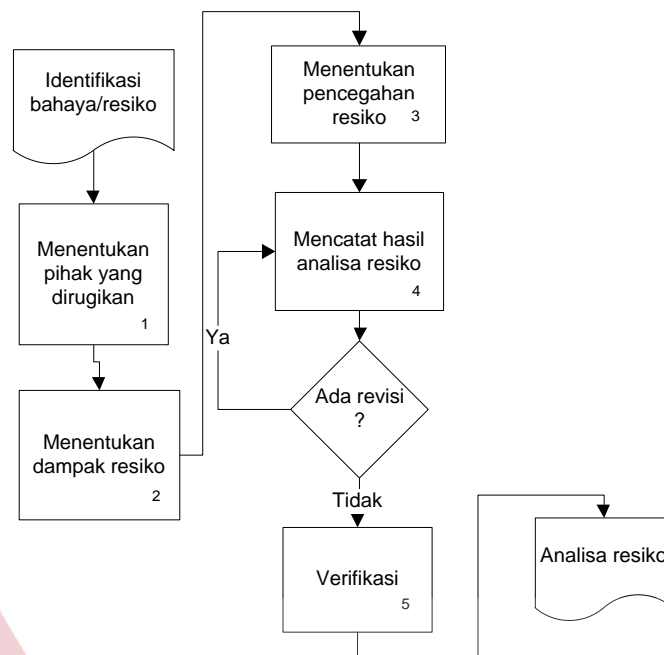
Tabel 4.22 RK-015-Rekaman kerja mencatat identifikasi resiko

SOP-03-Manajemen Resiko : 015-Menentukan penyebab bahaya					
No	Hazard	Accidental Event		Probable cause	Note
		When	Where		

Pada tabel diatas merupakan penjelasan dari semua identifikasi yang dilakukan terkait manajemen resiko dan terdapat tambahan kolom *note* sebagai catatan terkait penyelesaian resiko yang terjadi

### a.3. Analisa resiko

Kegiatan ini bertujuan untuk melakukan analisa terhadap resiko yang terjadi. Untuk mengetahui pihak yang dirugikan, dampak dari resiko tersebut, dan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan. Tahapan proses instruksi kerja melakukan analisa resiko dapat dilihat pada gambar 4.8. penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.23, dan dokumen rekaman kerja melakukan analisa resiko dapat dilihat pada tabel 4.24 sampai tabel 4.27.



Gambar 4.8 Proses IK-08-instruksi kerja analisa resiko

Alur proses diatas menjelaskan bahwa dalam hasil dari identifikasi resiko akan dilakukan *review* kembali untuk menentukan pihak-pihak yang akan dirugikan apabila resiko/bahaya sampai terjadi. Kemudian menentukan dampak dari terjadinya resiko tersebut dan menentukan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya resiko/bahaya.

Tabel 4.23 Penjelasan proses IK-08-analisa resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1.Menentukan Pihak Yang Dirugikan	Officer	IS SSM-IK-07-Identifikasi bahaya/Resiko	Menentukan pihak yang dirugikan akibat resiko yang terjadi	IS SSM-RK-016-Menentukan Pihak Yang Dirugikan
2.Menentukan Dampak Resiko	Officer	IS SSM-IK-07-Identifikasi Resiko	Menentukan dampak yang terjadi akibat resiko	IS SSM-RK-017-Menentukan Dampak Resiko
3.Menentukan Pencegahan Resiko	Officer	IS SSM-IK-07-Identifikasi Resiko	Menentukan tindakan pencegahan resiko yang diambil	IS SSM-RK-018-Menentukan Pencegahan Resiko

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
4.Mencatat Hasil Analisa Resiko	Officer	1. IS SSM-RK-016 Menentukan Pihak Yang Dirugikan 2. IS SSM-RK-017 Menentukan Dampak Resiko 3. IS SSM-RK-018 Menentukan Pencegahan Resiko	Mencatat hasil analisa resiko	IS SSM-RK-019- Mencatat Hasil Analisa Resiko
5.Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-019 Mencatat Hasil Analisa Resiko	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-08- Analisa Resiko

Tabel 4.24 RK-016-Rekaman kerja Menentukan pihak yang dirugikan

SOP-03-Manajemen resiko : RK-016-Menentukan pihak yang dirugikan		
No	Hazard	Who might be harmed?

Pada tabel diatas terdapat tambahan kolom *who might be harmed*, digunakan untuk mengidentifikasi siapa saja pihak yang dirugikan terkait bahaya/resiko yang terjadi.

Tabel 4.25 RK-017-Rekaman kerja Menentukan dampak resiko

SOP-03-Manajemen resiko : RK-017-Menentukan dampak resiko		
No	Hazard	Impact

Tabel diatas digunakan untuk menentukan dampak (*impact*) apa saja yang bisa terjadi akibat dari terjadinya resiko/bahaya.

Tabel 4.26 RK-018-Rekaman kerja Menentukan pencegahan resiko

SOP-03-Manajemen resiko : RK-018-Menentukan pencegahan resiko		
No	Hazard	Preventive Action

Pada tabel diatas terdapat kolom *preventive action*, yang di gunakan untuk menentukan langkah pencegahan apa saja yang bisa dilakukan untuk menghindari atau menghilangkan resiko/bahaya yang terjadi.

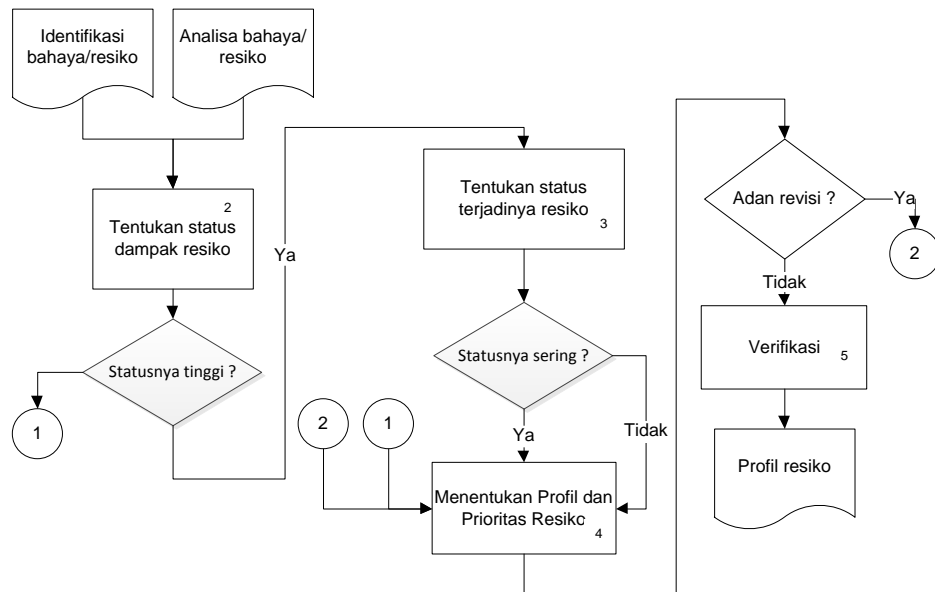
Tabel 4.27 RK-019-Rekaman kerja mencatat hasil analisa resiko

SOP-03-Manajemen resiko : RK-019-Mencatat hasil analisa resiko				
No	Hazard	Who might be harmed?	Impact	Preventive Action

Tabel diatas menampilkan hasil dalam melakukan analisa resiko yaitu menentukan bahaya/resiko yang kemungkinan bisa terjadi, menentukan pihak yang dirugikan, kemudian menentukan dampak dan tindakan pencegahan yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya resiko tersebut.

#### a.4 Menentukan profil resiko

Penentuan profil resiko ini bertujuan untuk mengetahui dampak gangguan/resiko yang terjadi. Dan menentukan prioritas penanganan gangguan/resiko. Tahapan alur proses menentukan profil resiko dapat dilihat pada gambar 4.9 penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.28 dan dokumen rekaman kerja profil resiko dapat dilihat pada tabel 4.29 sampai dengan tabel 4.31.



Gambar 4.9 Proses IK-09-Instruksi kerja menentukan profil resiko

Pada alur proses diatas menjelaskan bahwa dokumen hasil identifikasi dan analisa bahaya/resiko akan di *review* kembali untuk ditentukan status dampak dari resiko tersebut apakah berdampak tinggi/rendah terhadap kegiatan operasional organisasi. Kemudian menentukan status terjadinya bahaya/resiko tersebut apakah sering terjadi apa tidak dan akan ditentukan profil dan prioritas resiko/bahaya untuk memberikan informasi resiko/bahaya mana yang lebih diprioritaskan penanganannya dan yang paling sering terjadi.

Tabel 4.28 Penjelasan proses IK-09-Menentukan profil resiko

Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output
1.Menentukan Status Dampak Resiko	Officer	1. IS SSM-IK-07-Identifikasi Resiko 2. IS SSM-IK-08-Analisa Resiko	Menentukan status dampak yang dihasilkan oleh setiap bahaya/resiko	IS SSM-RK-020 menentukan Status Dampak Resiko
2.Menentukan Status Terjadinya Resiko	Officer	1. IS SSM-IK-07-Identifikasi Resiko 2. IS SSM-IK-08-Analisa Resiko	Menentukan status sering/tidaknya resiko kemungkinan terjadi	IS SSM-RK-021 Menentukan Status Terjadinya Resiko



Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output
3.Menentukan Profil dan Prioritas Resiko	Officer	1. IS SSM-RK-020 Menentukan Status Dampak Resiko  2. IS SSM-RK-021 Menentukan Status Terjadinya Resiko	Meentukan profil dan prioritas tingkatan penanganan resiko	IS SSM-RK-022 Menentukan Profil dan Prioritas Resiko
5.Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-022 Menentukan Profil dan Prioritas Resiko	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-09- Penentuan Profil Resiko

Tabel 4.29 RK-020-Rekaman kerja menentukan status dampak resiko

SOP-03-Manajemen Resiko : RK-020-Menentukan status dampak resiko		
Kategori	Resiko Gangguan	Keterangan

Tabel diatas digunakan untuk melakukan pencatatan dalam menentukan status dampak resiko berdasarkan kategori. Kategori resiko diantaranya :

- *Critical* : beresiko sangat tinggi pada biaya, waktu dan kualitas
- *High* : beresiko tinggi pada biaya, waktu dan kualitas
- *Medium*: beresiko sedang pada biaya, waktu dan kualitas
- *Low* : beresiko kecil pada biaya, waktu dan kualitas

Tabel 4.30 RK-021 Rekaman kerja menentukan status terjadinya resiko

SOP-03-Manajemen Resiko : RK-021-Menentukan status terjadinya resiko	
Kategori	Resiko Gangguan

Terdapat pilihan dalam menentukan status terjadinya resiko, diantaranya :

- *Almost certain* : Hampir pasti akan terjadi

- *Possible* : mungkin dapat terjadi
- *Rate* : jarang terjadi

Tabel 4.31. RK-022- Rekaman kerja menentukan profil resiko

SOP-03-Manajemen Resiko : RK022-Menentukan profil Profil Resiko				
Berdasarkan dampak	Critical			
	High			
	Medium			
	Low			
		Rate	Possible	Almost Certain
Berdasarkan Terjadinya				
Rahasia				

Letak resiko akan disesuaikan dengan kolom-kolom yang ada pada tabel diatas.

Sehingga akan terlihat resiko mana yang akan menjadi prioritas untuk diselesaikan.

Dari kegiatan manajemen resiko menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : Manajemen resiko
- 4 dokumen instruksi kerja (IK) : Manajemen resiko, identifikasi resiko, analisa resiko, menentukan profil resiko
- 14 dokumen rekaman kerja (RK) : dokumen RK dapat dilihat pada lampiran ISSSM-RM-RK-08 sampai dengan ISSSM-RM-RK-022

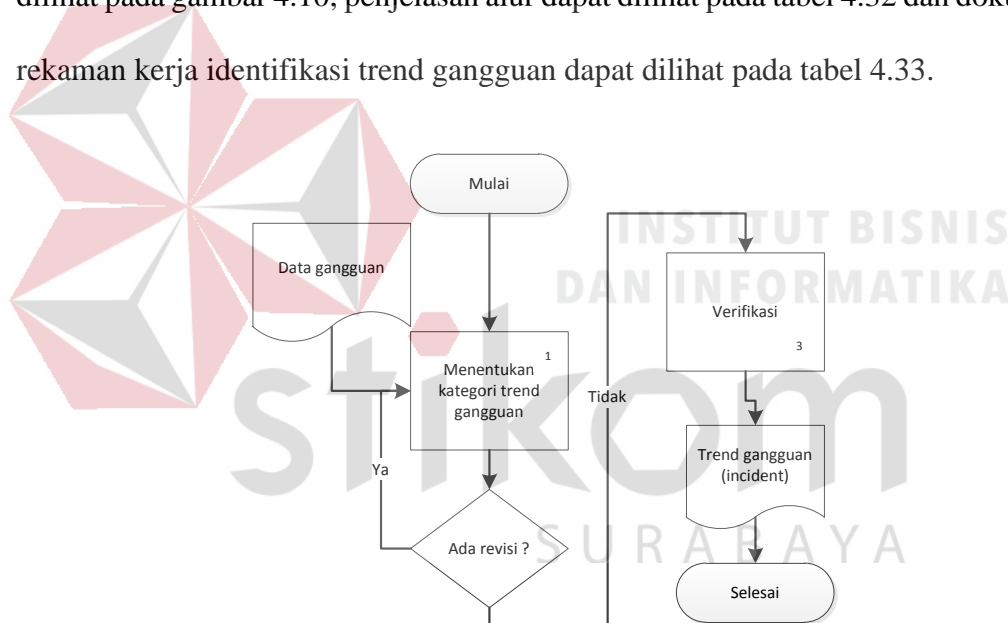
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-03-Manajemen Resiko.

#### 4. Proaktif Problem

Berikut merupakan tahapan dari masing-masing proses yang ada pada *prosedure* kegiatan *proaktif problem*. Masing-masing proses yang dihasilkan berupa instruksi kerja (IK) dan akan menghasilkan dokumen rekaman kerja (RK):

##### a. Identifikasi *trend* gangguan (*incident*)

Pengelompokkan *trend* gangguan (*incident*) merupakan kegiatan untuk mengetahui kategori gangguan (*incident*) mana saja yang paling banyak terjadi. Proses instruksi kerja melakukan identifikasi *trend* gangguan (*incident*) dapat dilihat pada gambar 4.10, penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.32 dan dokumen rekaman kerja identifikasi *trend* gangguan dapat dilihat pada tabel 4.33.



Gambar 4.10 Proses IK-010-Instruksi kerja identifikasi *trend* gangguan (*incident*)

Pada alur proses diatas menjelaskan bahwa data gangguan (*incident*) yang ada akan di *review* kemudian diidentifikasi total gangguan (*incident*) secara keseluruhan berdasarkan kategori yang paling banyak terjadi. Sehingga digunakan sebaga informasi tambahan untuk mengetahui kategori *incident* mana yang paling banyak terjadi.

Tabel 4.32 Penjelasan proses IK-010- identifikasi *trend* gangguan (*incident*)

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan kategori trend gangguan	Officer	Hasil melakukan review data gangguan ( <i>incident</i> )	Melakukan analisa trend gangguan berdasarkan kategori gangguan ( <i>incident</i> )	IS SSM-RK-023 Menentukan kategori <i>trend</i> gangguan
2. Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-023 Menentukan kategori <i>trend</i>	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-010- Dokumen Identifikasi <i>Trend</i> gangguan

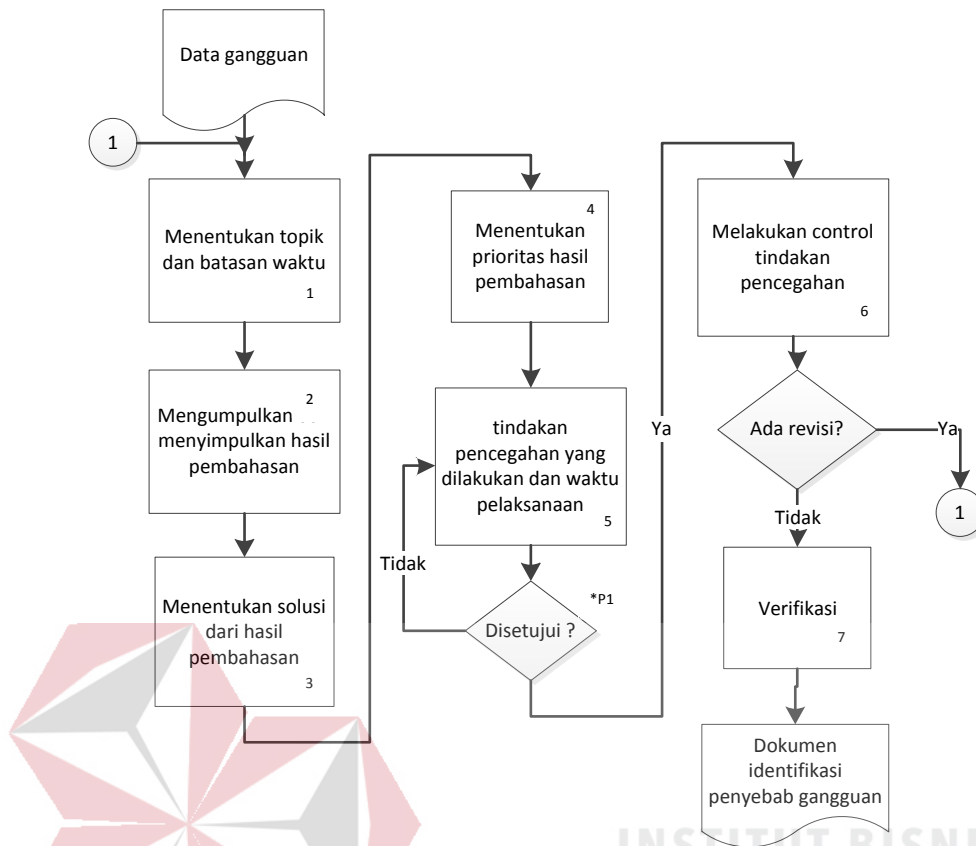
Tabel 4.33 RK-023- Rekaman kerja Menentukan *trend* kategori gangguan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-023-Menentukan kategori trend gangguan		
<b>No</b>	<b>Category</b>	<b>Total</b>
<b>Total category</b>		

Tabel diatas merupakan hasil dari melakukan identifikasi kategori gangguan yang terjadi. Tujuan dari dilakukan identifikasi ini agar mempermudah untuk mengetahui kategori gangguan mana yang paling banyak terjadi.

b. Identifikasi penyebab gangguan (*incident*)

Proses ini bertujuan untuk mengetahui penyebab terjadinya sebuah gangguan. Dengan melakukan analisa untuk menemukan kemungkinan penyebab terhadap sebuah gangguan yang terjadi. Dalam melakukan analisa penyebab sebuah gangguan, menggunakan metode brainstorming. Proses instruksi kerja melakukan identifikasi penyebab gangguan dapat dilihat pada gambar 4.11. penjelasan alur prosesnya dapat dilihat pada tabel 4.34 dan dokumen rekaman kerja identifikasi penyebab dapat dilihat pada tabel 4.35. sampai dengan tabel 4.40



Gambar 4.11 Proses IK-011-instruksi kerja identifikasi penyebab gangguan

Pada alur diatas menjelaskan tahapan instruksi kerja melakukan identifikasi gangguan dengan menggunakan metode *brainstroming*. Dimulai dengan proses menentukan topik dan batasan waktu yang disepakati. Kemudian mengumpulkan dan menyimpulkan hasil pembahasan yang didapat dari setiap pihak yang terlibat dalam identifikasi penyebab. Selanjutnya menentukan solusi yang diambil dan menentukan prioritas hasil pembahasan. Kemudian menentukan tindakan pencegahan yang bisa digunakan untuk menghindari dampak dari penyebab masalah yang telah dibahas. Dan tahapan yang terakhir yaitu melakukan analisa control apa yang bisa digunakan untuk menghindari terjadinya ganggguan yang sama.

Tabel 4.34 Penjelasan proses IK-011- identifikasi penyebab gangguan (*incident*)

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1.menentukan topik dan batasan waktu	Officer	Data gangguan ( <i>Incident</i> )	Menentukan topik yang disepakati untuk dilakukan analisa menentukan penyebab menggunakan metode brainstorming	IS SSM-RK-024- Menentukan topik dan batasan waktu
2.mengumpulkan dan menyimpulkan hasil pembahasan	Officer	IS SSM-RK-024- Menentukan topik dan batasan waktu	Menentukan hasil analisa berdasarkan pemilihan kategori gangguan yang paling banyak terjadi	IS SSM-RK-025- Mengumpulkan dan menyimpulkan hasil pembahasan
3.menentukan solusi dari hasil pembahasan	Officer	IS SSM-RK-025- Mengumpulkan dan menyimpulkan hasil pembahasan	Menentukan solusi yang diambil terhadap gangguan ( <i>incident</i> ) yang terjadi	IS SSM-RK-026- menentukan solusi dari hasil pembahasan
4.menentukan prioritas hasil pembahasan	Officer	IS SSM-RK-026- menentukan solusi dari hasil pembahasan	Menentukan daftar prioritas solusi berdasarkan hasil pembahasan	IS SSM-RK-027- menentukan prioritas hasil pembahasan
5.Tindakan pencegahan yang dilakukan dan waktu pelaksanaan	Officer	IS SSM-RK-027- menentukan prioritas hasil pembahasan	Membuat tindakan pencegahan terhadap gangguan ( <i>incident</i> )	IS SSM-RK-028- Tindakan pencegahan yang dilakukan dan waktu pelaksanaan
6.melakukan control tindakan pencegahan	Officer	IS SSM-RK-028- Tindakan pencegahan yang dilakukan dan waktu pelaksanaan	Melakukan control terhadap tindakan pencegahan yang telah dilakukan	IS SSM-RK-029- melakukan control tindakan pencegahan
7.Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-029- Hasil melakukan control tindakan pencegahan	Pengecekan akhir	IS SSM-011- identifikasi Penyebab gangguan

Tabel 4.35. RK-024- Rekaman kerja menentukan topik dan batasan waktu

SOP-04-Proaktif Problem : RK-024-Menentukan topik & batasan waktu		
<b>Topik</b>		
<b>Koordinator</b>		
Waktu pelaksanaan		
No	<b>Peserta</b>	Jabatan

Tabel diatas digunakan untuk menjalankan proses *brainstroming* dalam melakukan analisa identifikasi penyebab masalah. Dimulai dengan menentukan topik yang akan dibahas, kemudian pihak-pihak yang terlibat dan juga batasan waktu yang ditentukan.

Tabel 4.36. RK-025- Rekaman kerja mengumpulkan dan menyimpulkan hasil pembahasan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-025-Mengumpulkan & menyimpulkan hasil pembahasan				
<b>Topik :</b>				
No	Kategori	Total	Deskripsi gangguan	Catatan

Tabel diatas terdapat kolom kategori yang akan menjelaskan kategori gangguan apa saja yang paling banyak terjadi, kemudian kolom total untuk melihat jumlah tiap kategori, kolom deskripsi gangguan untuk menjelaskan gangguan apa yang terjadi, dan kolom catatan sebagai hasil kesimpulan terhadap setiap gangguan.

Tabel 4.37. RK-026-Rekaman kerja menentukan solusi pembahasan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-026-Menentukan solusi pembahasan						
No	Kategori	Total	Deskripsi gangguan	Catatan	Penyebab	Solusi

Tabel diatas terdapat tambahan kolom yaitu, kolom penyebab yang akan digunakan untuk menentukan penyebab gangguan yang dihasilkan dari analisa dan diskusi pihak yang terlibat, kemudian terdapat kolom solusi yang digunakan untuk menentukan solusi apa yang bisa digunakan untuk menyelesaikan gangguan.

Tabel 4.38. RK-027-.Rekaman kerja menentukan prioritas solusi hasil pembahasan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-027-Menentukan prioritas solusi				
No	Kategori	Deskripsi gangguan	Solusi	Prioritas solusi yang dipilih

Tabel diatas terdapat kolom solusi untuk menjabarkan solusi apa saja yang telah diusulkan oleh pihak yang ikut serta dalam kegiatan diskusi, kemudian kolom prioritas solusi yang dipilih merupakan kolom yang mengurutkan hasil solusi terbaik yang dipilih dari hasil diskusi tim *brainstroming*.



Tabel 4.39. RK-028-Rekaman kerja tindakan pencegahan yang dilakukan dan waktu pelaksanaan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-028-Tindakan pencegahan yang dilakukan & waktu pelaksanaan				
No	Kategori	Deskripsi gangguan	Tindakan pencegahan	Waktu pelaksanaan

Tabel diatas terdapat kolom tindakan pencegahan yang akan menjelaskan tindakan pencegahan apa yang akan dilakukan untuk menghindari terjadinya gangguan yang berulang, kemudian pada kolom waktu pelaksanaan akan menjelaskan kapan waktu pelaksanaan tindakan pencegahan ini dilakukan.

Tabel 4.40. RK-029-Rekaman kerja melakukan kontrol tindakan pencegahan

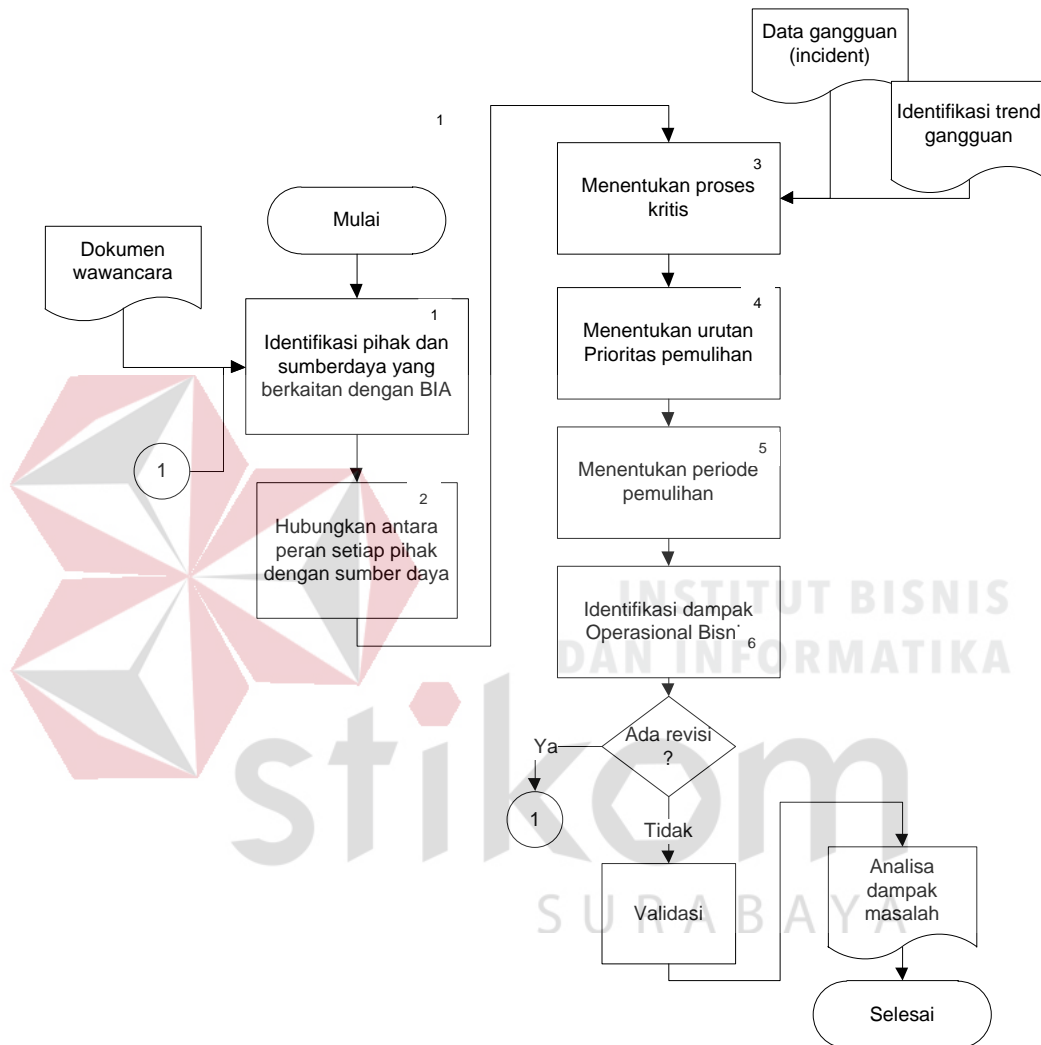
SOP-04-Proaktif Problem : RK-029- Melakukan kontrol tindakan pencegahan						
No	Kategori	Tindakan pencegahan	Waktu pelaksanaan	Kontrol Tindakan		Catatan
				Dikerjakan	Tidak Dikerjakan	

Tabel diatas terdapat penambahan kolom dari tabel sebelumnya. Penambahan kolom kontrol tindakan digunakan untuk melakukan kontrol tindakan pencegahan tersebut telah dilakukan apa tidak, dan terdapat kolom catatan yang digunakan untuk membuat kesimpulan terkait tindakan kontrol pencegahan yang akan dilakukan.

c. Melakukan analisa dampak masalah

pada proses ini dilakukan tahap analisa dampak apa saja yang kemungkinan akan terjadi akibat dari masalah. Proses instruksi kerja melakukan analisa dampak

masalah dapat dilihat pada gambar 4.12. penjelasan alur prosesnya dapat dilihat pada tabel 4.41 dan dokumen rekaman kerja identifikasi penyebab dapat dilihat pada tabel 4.42. sampai dengan tabel 4.47.



Gambar 4.12 Proses IK-012-instruksi kerja analisa dampak masalah

Pada gambar diatas menunjukkan alur ketika melakukan analisa dampak masalah. Menentukan pihak dan sumber daya yang terkait, menentukan proses kritis, menentukan prioritas dan periode pemulihan. Kemudian dapat dilakukan identifikasi dampak masalah terhadap operasional perusahaan.

Tabel 4.41 Penjelasan proses IK-012-Analisa dampak masalah

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Identifikasi pihak dan sumberdaya yang berkaitan dengan BIA	Officer	dokumen wawancara	Melakukan penetapan status terkait dengan penyelesaian tiket incident	IS SSM-RK-030-Identifikasi pihak dan sumberdaya yang berkaitan dengan BIA
2. Hubungan antara peran setiap pihak dengan sumber daya	Officer	IS SSM-RK-030-Identifikasi pihak dan sumberdaya yang berkaitan dengan BIA	Melakukan perhitungan data incident dalam bentuk statistik	IS SSM-RK-031- Hubungan antara peran setiap pihak dengan sumber daya
3. Menentukan proses kritis	Officer	1. SOP-02-mengelola data gangguan 2. IS SSM-IK-10-identifikasi <i>trend</i> gangguan 3. dokumen wawancara	Melakukan penentuan proses mana yang akan di analisa dampaknya	IS SSM-RK-032-Menentukan proses kritis
4. Menentukan urutan Prioritas pemulihan	Officer	IS SSM-RK-032-Menentukan proses kritis	Melakukan identifikasi urutan pemulihan proses yang akan dilakukan terlebih dahulu	IS SSM-RK-033-Menentukan urutan Prioritas pemulihan
5. Menentukan periode pemulihan	Officer	IS SSM-RK-033-Menentukan urutan Prioritas pemulihan	Melakukan identifikasi berapa lama periode pemulihan yang diperlukan	IS SSM-RK-034-Menentukan periode pemulihan
6. Identifikasi Dampak Operasional Bisnis	Officer	IS SSM-RK-034-Menentukan periode pemulihan	Melakukan identifikasi dampak incident terhadap organisasi	IS SSM-RK-035-identifikasi dampak Operasional Bisnis
7. Validasi	Manajer	IS SSM-RK-035-identifikasi dampak Operasional Bisnis	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-012-Analisa Dampak Masalah

Tabel 4.42. RK-030-Rekaman kerja identifikasi pihak dan sumber daya

SOP-04-Proaktif Problem : RK-030-Identifikasi pihak & sumber daya					
No.	Contents				
1.	<i>Point of Contact</i>				
	Memasukkan nama, posisi pihak yang berhubungan dengan BIA (Business Impact Analysis).				
	<i>Internal Contacts</i>				
		Nama	Posisi	Peran	Telepon
Rahasia					

Tabel diatas untuk menjelaskan pihak-pihak yang terkait terhadap pelaksanaan analisa dampak masalah.

Tabel 4.43.RK-031-Rekaman kerja peran pihak terkait dengan sumber daya

SOP-04-Proaktif Problem : RK-031-Peran pihak terkait dengan sumber daya				
No	Contents			
1.	<i>Critical Contact and Resources</i>			
	Menghubungkan antara personil dan peran mereka dengan sumber daya.			
		No.	Nama / Peran	Sumber Daya
Rahasia				

Tabel diatas digunakan untuk mengidentifikasi keterkaitan antara pihak yang terkait dengan pelaksanaan BIA, dengan sumber daya yang dikuasai.

Tabel 4.44.RK-032-Rekaman kerja menentukan proses kritis

SOP-04-Proaktif Problem : RK-032-Menentukan proses kritis	
Mission/business process	Description

Kolom *mission/bussiness process* pada tabel diatas digunakan untuk mencatat proses kritis apa yang akan dilakukan analisa resiko. Kolom *description* digunakan untuk menjelaskan deskripsi dari proses kritis tersebut.

Tabel 4.45.RK-033-Rekaman kerja menentukan urutan prioritas pemulihan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-033-Menentukan Urutan prioritas pemulihan					
Mission/business process	Catgeory	Impact Category			
		Critical	High	Medium	Low

Tabel diatas menjelaskan dampak terjadinya masalah berdasarkan masing-masing kategori masalah. sehingga dapat diketahui ketegori mana yang akan berdampak tinggi dan dapat mengganggu kegiatan operasional organisasi.

Tabel 4.46.RK-034-Rekaman kerja menentukan periode pemulihan

SOP-04-Proaktif Problem : RK-034-Menentukan peiorde pemulihan				
Mission/businees process	Category	MTD	RTO	RPO

Tabel pada halaman sebelumnya merupakan kegiatan menentukan batasan waktu penanganan akibat terjadinya resiko. Penjelasan masing-masing kolom sebagai berikut :

- MTD (*Maximum Tolerable Downtime*) = toleransi waktu yang diberikan oleh manajemen terhadap kegagalan penanganan sebuah gangguan
- RTO (*Recovery Time Objectives*) = batasan waktu yang bisa digunakan oleh manajemen dalam pemanfaatan sumber daya yang tersedia
- RPO (*Recovery Point Objective*) = waktu melakukan *recovery* penyimpanan data setelah adanya gangguan

Tabel 4.47 RK-035-Rekaman kerja identifikasi dampak operasional

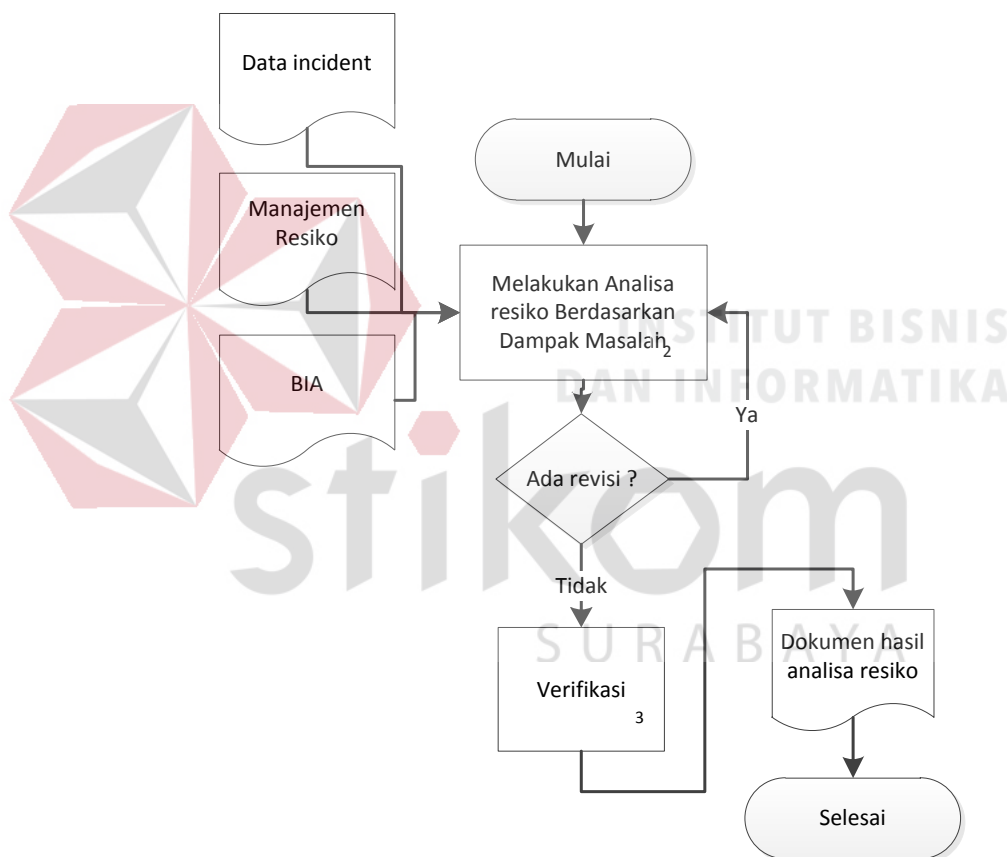
SOP-04-Proaktif Problem : RK-035-Identifikasi dampak operasional				
Department / Process :				
No	Product category	Timing/duration	Impact category	Operation impact

Tabel diatas bertujuan untuk melakukan identifikasi dampak yang terjadi apabila dalam menangani proses *problem management* melebihi batasan waktu yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Terdapat kolom *product category*, untuk mengetahui kategori apa saja yang terjadi masalah. *Timing/duration*, untuk mengetahui batasan waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan masalah tersebut *Impact category*, untuk mengetahui dampak yang disebabkan dari kategori

gangguan. *Operation impact*, untuk mengetahui dampak apa yang kemungkinan bisa terjadi terhadap kegiatan operasional perusahaan.

d. Melakukan analisa resiko

Proses instruksi kerja melakukan analisa resiko dapat dilihat pada gambar 4.13 penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.48 dan dokumen rekaman kerja analisa resiko dapat dilihat pada tabel 4.49



Gambar 4.13. Proses IK-013-Instruksi kerja melakukan analisa resiko

Alur proses diatas dimulai dengan melakukan *review* terhadap dokumen analisa dampak masalah, manajemen resiko, dan data gangguan (*incident*) untuk selanjutnya dilakukan analisa dampak apa yang terjadi dan menentukan penanganan apa yang dilakukan apabila resiko tidak dapat dihindari.

Tabel 4.48 Penjelasan proses IK-013-Melakukan analisa resiko

Nama Proses	Input	Proses	Output
1. Melakukan Analisa Resiko Berdasarkan Dampak Masalah	1. IS SSM-IK-012- Analisa Dampak Masalah  2. IS SSM-IK-09- Penentuan Profil Resiko  3. Data gangguan	Melakukan analisa resiko dan dampak gangguan yang terjadi	IS SSM-RK-036- Melakukan Analisa Resiko Berdasarkan Dampak Masalah
3.Verifikasi	IS SSM-RK-036- Melakukan Analisa Resiko Berdasarkan Dampak Masalah	Pengecekan akhir	IS SSM-IK- Proaktif Problem-013- Melakukan Analisa Resiko

Tabel 4.49. RK-036-Rekaman kerja melakukan analisa resiko berdasarkan dampak masalah

SOP-04-Proaktif Problem : RK-036- Melakukan analisa resiko berdasarkan dampak masalah				
No	Kategori	Prioritas Penanganan	Penentuan Profil Resiko	Penanganan Resiko

Tabel diatas digunakan untuk menentukan penanganan resiko berdasarkan dampak dari urutan prioritas masing-masing kategori.

Dari kegiatan melakukan *proaktif problem* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Proaktif problem*
- 4 dokumen instruksi kerja (IK) : Mengidentifikasi *trend* gangguan, mengidentifikasi penyebab gangguan, Melakukan analisa dampak masalah, melakukan analisa resiko.

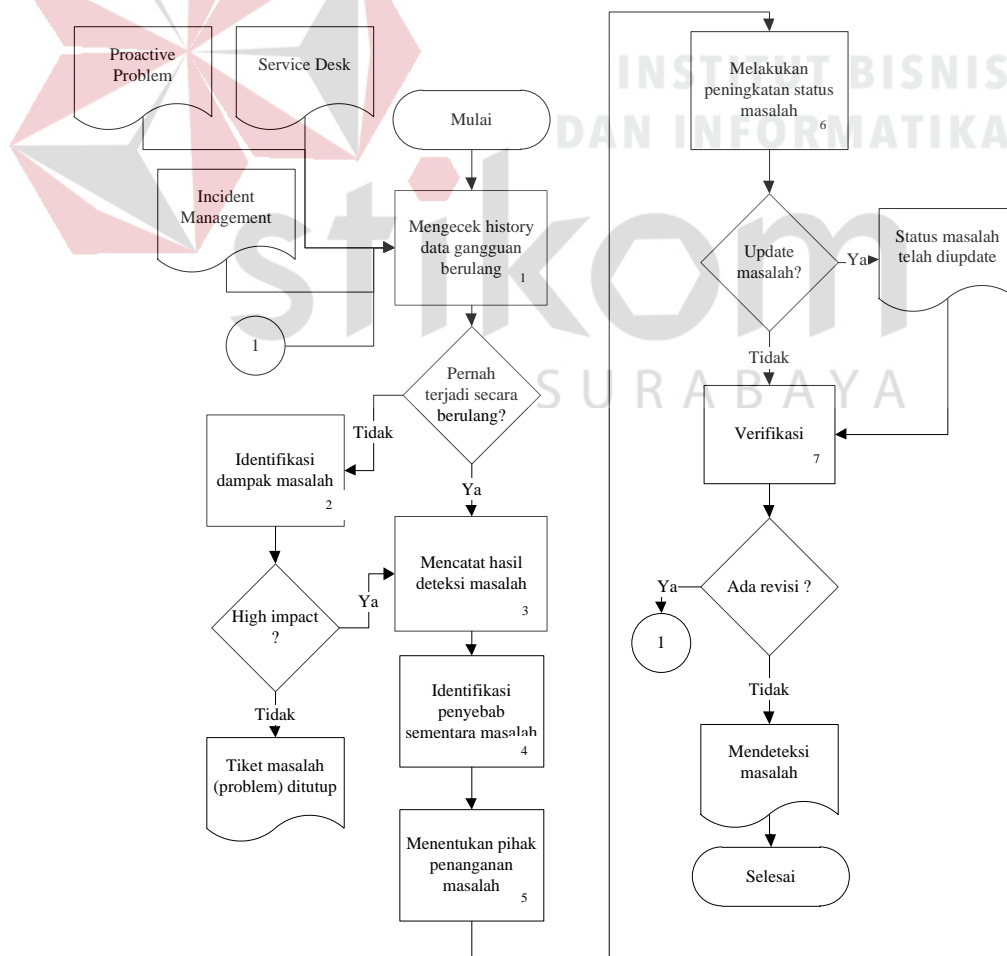


- 15 dokumen rekaman kerja (RK) : dokumen RK dapat dilihat pada lampiran ISSSM-*Proaktif problem*-RK-023 sampai dengan ISSSM- *Proaktif problem* -RK-036

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-04-*Proaktif Problem*

#### 4.1.1 *Problem Detection*

Hasil dari prosedur *problem detection* yaitu proses instruksi kerja mendeteksi masalah dapat dilihat pada gambar 4.14 penjelesan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.50 dan dokumen rekaman kerja melakukan deteksi masalah dapat dilihat pada tabel 4.51 sampai dengan tabel 4.56.



Gambar 4.14. Proses IK-014-Intruksi kerja melakukan deteksi masalah

Berdasarkan alur pada gambar 4.14 Terdapat dua tahap awal dalam melakukan deteksi masalah, yaitu dengan melihat apakah gangguan tersebut (*incident*) terjadi secara berulang dan juga berdasarkan apakah dampak yang terjadi dari gangguan (*incident*) tersebut berdampak besar terhadap kegiatan operasional organisasi. Jika telah terdeteksi sebagai masalah (*problem*) kemudian akan dilakukan identifikasi penyebab sementara terjadinya masalah dan akan menentukan pihak yang akan menangani dan menyelesaikan masalah kemudian dilanjutkan ke tahap peningkatan status masalah. peningkatan status masalah dalam hal ini dimaksud sebagai informasi bahwa masalah tersebut telah melakukan tahap deteksi masalah.

Tabel 4.50 Penjelasan proses IK-014-Mendeteksi masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Mengecek history data gangguan berulang	Officer	1. Incident Management 2. Proactive problem 3. Service Desk	Melakukan cek history data gangguan apakah pernah terjadi sebelumnya	ISSSM-problem Detection-RK-037- Mengecek history data gangguan berulang
3. Identifikasi dampak masalah	Officer	1. Incident Management 2. Proactive problem 3. Service Desk	Melakukan identifikasi dampak dari masalah yang terjadi	ISSSM-problem Detection-RK-038-Identifikasi dampak masalah
4. Mencatat hasil deteksi masalah	Officer	1. ISSSM-problem Detection-RK-037- Mengecek history data gangguan berulang 2. ISSSM-problem Detection-RK-038- Identifikasi dampak masalah	Melakukan pencatatan hasil deteksi masalah	ISSSM-problem Detection -RK-039-Mencatat hasil deteksi masalah

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
4. Identifikasi penyebab sementara masalah	Officer	ISSSM- problem Detection -RK-039- Mencatat hasil deteksi masalah	Melakukan identifikasi sementara penyebab masalah	IS SSM- problem Detection -RK-040- Identifikasi penyebab sementara masalah
5. Menentukan pihak penanganan masalah	Officer	IS SSM- <i>problem Detection</i> -RK-040- Identifikasi penyebab sementara masalah	Menentukan pihak yang akan menyelesaikan masalah	IS SSM- problem Detection-RK-041- Menentukan pihak penanganan masalah
6. Melakukan peningkatan status masalah	Officer	IS SSM- <i>problem Detection</i> -RK-041- Menentukan pihak penanganan masalah	Melakukan peningkatan status hasil dari deteksi masalah	IS SSM-RK-042- Melakukan peningkatan status masalah
7. Verifikasi	Manajer	IS SSM-RK-042- Melakukan peningkatan status masalah	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-014- Mendeteksi Masalah

Tabel 4.51 RK-037 Rekaman kerja mengecek history data gangguan berulang

SOP-05-Problem Detection : RK-037-Mengecek history data gangguan berulang							
<b>No</b>	<b>Problem ID</b>	<b>Problem Reported</b>	<b>Resolve Date</b>	<b>Notes</b>	<b>Product Category</b>	<b>Solution</b>	<b>Problem coordinator</b>

Tabel diatas merupakan kegiatan mengecek *history* data gangguan yang terjadi secara berulang. kolom *problem ID* untuk menjelaskan nomor setiap masalah (*problem*). contoh penomoran yang digunakan yaitu “PBI0000002365”. Terdapat kode “PBI” sebagai tanda hal tersebut merupakan *problem*. Kolom *problem reported* untuk mengetahui kapan masalah tersebut terjadi. *Resolve date*,



Tabel diatas terdapat beberapa kolom yang digunakan, diantaranya *problem ID* untuk penomoran masalah, *problem reported* untuk informasi kapan masalah tersebut dilaporkan oleh user, *log problem* merupakan catatan waktu gangguan tersebut terjadi berulang-ulang, *notes* merupakan deskripsi gangguan yang terjadi, *product category* merupakan kategori gangguan, *summary* merupakan kesimpulan dari gangguan, dan *problem coordinator* merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap penyelesaian masalah tersebut.

Tabel 4.54. RK-040-Rekaman kerja identifikasi dugaan sementara penyebab masalah

SOP-05-Problem Detection : RK-040-Identifikasi dugaan sementara penyebab masalah			
Problem ID	Notes	Product Category	Cause

*Problem ID* untuk penomoran masalah, *notes* merupakan deskripsi masalah yang terjadi, *product category* merupakan kategori masalah, *cause* merupakan kegiatan menentukan penyebab sementara masalah yang terjadi.

Tabel 4.55 RK-041-Rekaman kerja menentukan pihak penanganan masalah

SOP-05-Problem Detection : RK-041-Menentukan pihak penanganan masalah				
Problem ID	Problem Reported	Product Category	Notes	Assigne Group

*Problem ID* untuk penomoran masalah, *problem reported* untuk informasi kapan masalah tersebut dilaporkan oleh user, *product category* merupakan kategori

masalah, *notes* merupakan deskripsi masalah yang terjadi, *assigne group* merupakan pihak yang akan menangani masalah.

Tabel 4.56. RK-042-Rekaman kerja meningkatkan status masalah

SOP-05-Problem Detection : RK-042-Meningkatkan status masalah					
Problem ID	Notes	Product Category	Assigne Group	Detection Date	Status

Pada tabel diatas terdapat kolom *problem ID* untuk penomoran masalah, *notes* merupakan deskripsi masalah yang terjadi, *product category* merupakan kategori masalah, *assigne group* merupakan pihak yang akan menangani masalah, *detection date* digunakan untuk mengetahui kapan proses *detection* telah dilakukan, status merupakan informasi status perkembangan penanganan masalah. ketika telah menyelesaikan tahapan *problem detection* status akan berubah menjadi *assigne*.

Penamaan status disesuaikan dengan kebijakan PT. TELKOM

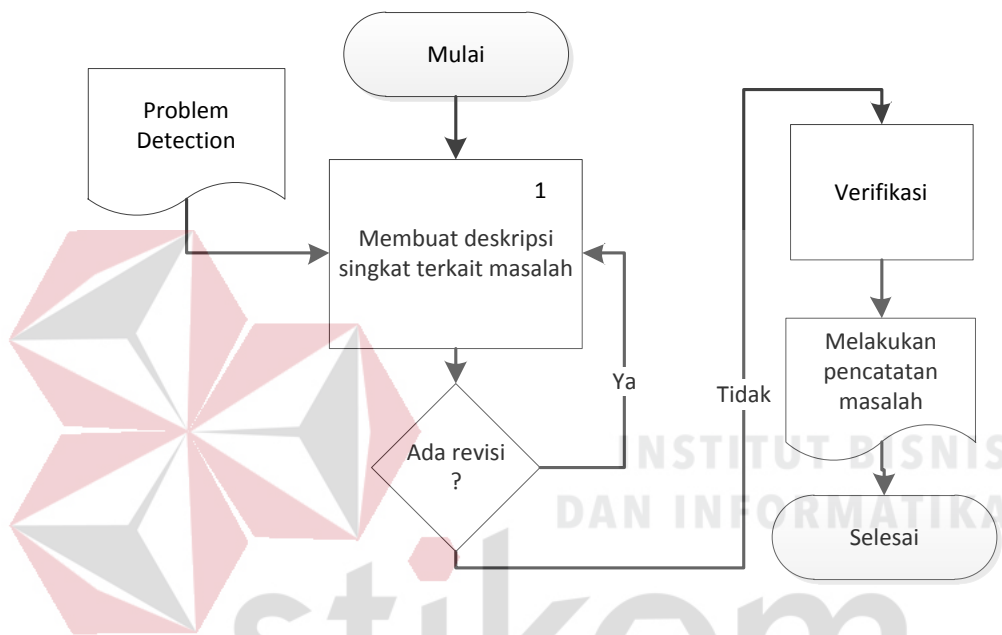
Dari kegiatan melakukan deteksi masalah menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Problem detection*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan deteksi masalah
- 5 dokumen rekaman kerja (RK) : Mengecek history data gangguan, identifikasi dampak masalah, mencatat hasil deteksi masalah, dugaan sementara penyebab masalah, menentukan pihak yang menangani masalah, melakukan peningkatan status masalah.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-05- *Problem Detection*

### 4.1.2 Problem Logging

Hasil dari prosedur *problem logging* terdapat proses instruksi kerja melakukan pencatatan masalah yang dapat dilihat pada gambar 4.15 penjelasan alur dapat dilihat pada tabel 4.57 dan dokumen rekaman kerja pencatatan masalah dapat dilihat pada tabel 4.58



Gambar 4.15 Proses IK-015-Instruksi kerja melakukan pencatatan masalah

Alur proses diatas dilakukan berdasarkan hasil dari proses *detection* yang kemudian akan di *review* dan dilakukan pencatatan terkait data masalah yang terjadi sehingga dengan adanya proses pencatatan detail masalah yang terjadi akan mempermudah untuk melakukan analisa masalah pada tahap selanjutnya.

Tabel 4.57 Penjelasan proses IK-015-Melakukan pencatatan masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Membuat deskripsi singkat terkait masalah	Officer	<i>Problem detection</i>	Membuat deskripsi terkait dengan masalah yang terjadi	ISSSM-Problem Logging-RK-043-deskripsi singkat masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
2.Verifikasi	Manajer	ISSSM- <i>Problem Logging</i> -RK-043- deskripsi singkat masalah	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-015- Melakukan Pencatatan Masalah

Tabel 4.58 RK-043-Rekaman kerja melakukan pencatatan masalah

SOP-06-Problem Logging : RK-043-Melakukan pencatatan masalah									
Problem ID	Log Problem Reported	Problem coordinator	Assigned Group	Notes	Cause	Product Category	Impact Category	Impact operation	Status

Penjelasan kolom *Problem ID* untuk penomoran masalah, *log problem* merupakan catatan waktu gangguan tersebut terjadi berulang-ulang, *assigne group* merupakan pihak yang akan menangani masalah, *notes* merupakan deskripsi masalah yang terjadi, *cause* merupakan kegiatan menentukan penyebab sementara masalah yang terjadi, *product category* merupakan kategori masalah, *impact category* merupakan identifikasi kategori dampak yang terjadi, *impact operation* merupakan dampak operasional organisasi yang terjadi akibat gangguan, status merupakan informasi status perkembangan penanganan masalah.

Dari hasil prosedur *problem logging* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Problem Logging*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan pencatatan masalah
- 1 dokumen rekaman kerja (RK) : Deskripsi singkat terkait masalah

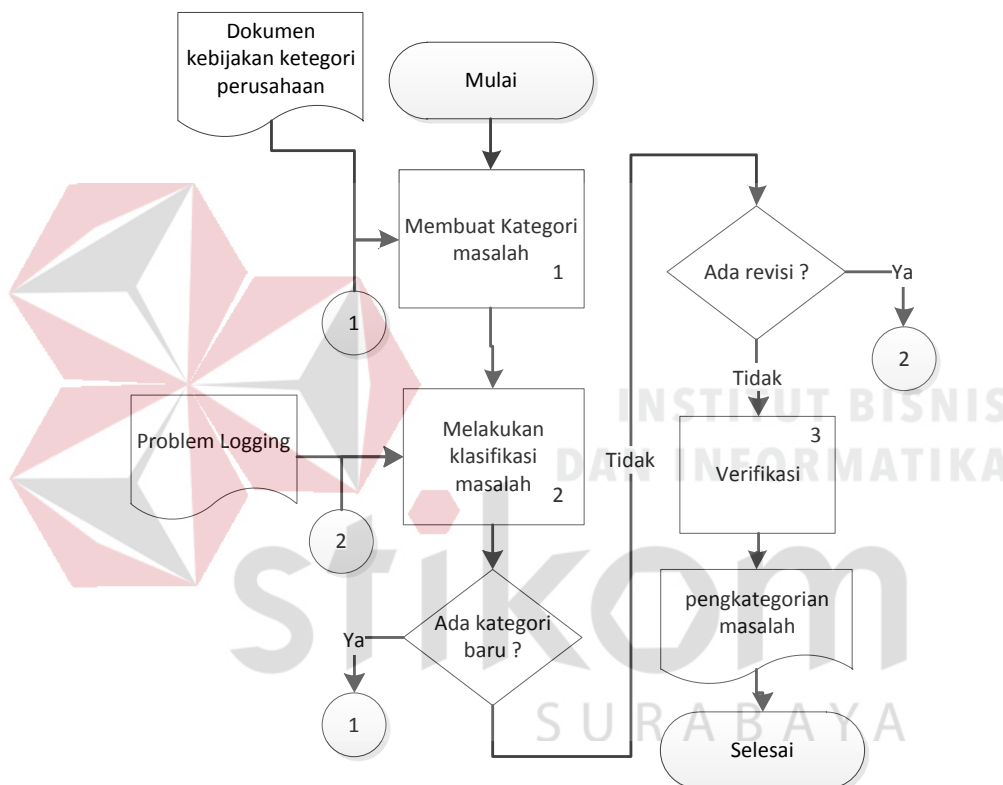
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-06- *Problem Logging*



## 1.2 Problem Control

### 1.2.1 Problem Category

Hasil dari prosedur *problem category* terdapat proses instruksi kerja pengkategorian masalah yang dapat dilihat pada gambar 4.16 dan penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.59 dan dokumen rekaman kerja pengkategorian masalah dapat dilihat pada tabel 4.60 dan tabel 4.61.



Gambar 4.16 Proses IK-016-Instruksi kerja pengkategorian masalah

Proses membuat kategori masalah dilakukan mengacu dokumen kebijakan perusahaan terkait kategori yang dimiliki. Kemudian berdasarkan data dari *problem logging* akan ditentukan masalah yang terjadi termasuk didalam kategori yang mana ketika melakukan tahapan klasifikasi masalah. Hal ini dilakukan bertujuan untuk mempermudah dalam mengidentifikasi masalah.

Tabel 4.59 Penjelasan proses IK-016- pengkategorian masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1. Membuat kategori Masalah	Officer	Dokumen kebijak kategori perusahaan 2.	Membuat kategori masalah	IS SSM- <i>Problem category</i> -RK-044- membuat kategorisasi masalah
2. Melakukan klasifikasi masalah	Officer	IS SSM- <i>Problem category</i> -RK-044- membuat kategorisasi masalah	Melakukan penentuan klasifikasi masalah yang terjadi	IS SSM- <i>Problem category</i> -RK-045- Melakukan klasifikasi masalah
4. Verifikasi	Manajer	IS SSM- <i>Problem category</i> -RK-045- Melakukan klasifikasi masalah	Pengecekan akhir	IS SSM- <i>IK- problem category</i> -016- Pengkategorian Masalah

Tabel 4.60.RK-044-Rekaman kerja membuat kategori masalah

SOP-07-Problem Category : RK-044-Membuat kategori masalah		
Category 1	Category 2	Category 3

*Category 1* merupakan pendefinisian kategori utama. Pada kolom ini cara pengisian hanya terdapat 3 pilihan yaitu, kategori *software*, *hardware*, atau jaringan. Pada kolom *category 2* akan menjelaskan sub dari *category 1*. Dan kolom *category 3* juga demikian akan menjelaskan sub dari kolom *category 3*. Misalnya cara pengisian tabel membuat kategori masalah sebagai berikut :

- Category 1 : *Hardware*,
- Category 2 : Laptop
- Category 3 : Baterai Laptop

Tabel 4.61. RK-045-Rekaman kerja melakukan klasifikasi kategori masalah

SOP-07-Problem Category : RK-045-Melakukan klasifikasi kategori masalah			
Problem ID	Notes	Summary	Category

*Problem ID* untuk penomoran masalah, *notes* merupakan deskripsi masalah yang terjadi, *summary* merupakan kesimpulan terkait masalah yang terjadi. selanjutnya masalah yang telah diidentifikasi akan disesuaikan dengan kategori masalah pada kolom *category*

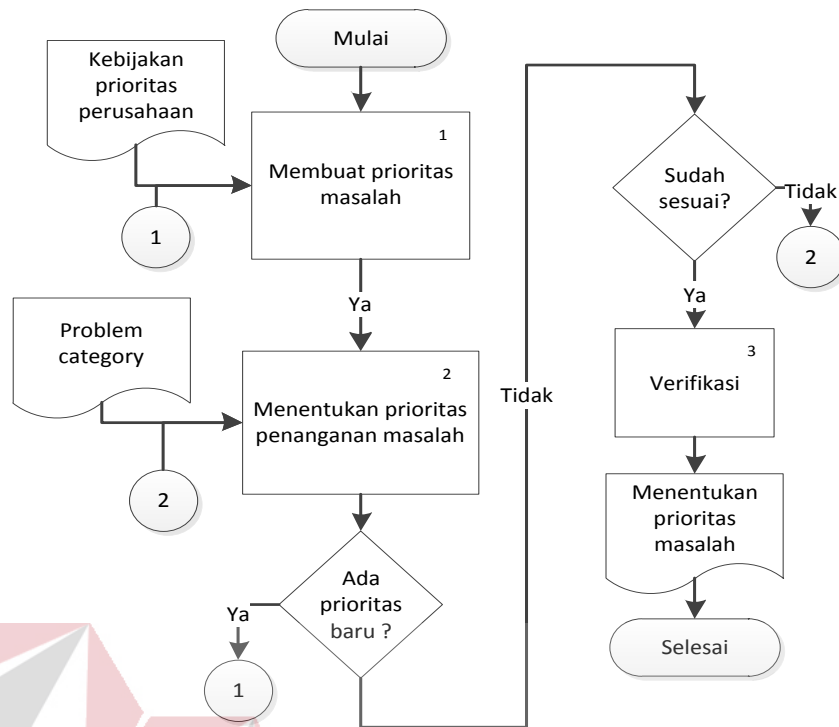
Dari hasil prosedur *problem categorization* menghasilkan dokumen :

- 1 dokumen SOP : *Problem Category*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan pengkategorian masalah
- 2 dokumen rekaman kerja (RK) : Membuat kategori masalah, menentukan klasifikasi masalah

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-07- *Problem Category*

#### 4.2.2 Problem Priority

Hasil dari prosedur *problem priority* terdapat proses instruksi kerja menentukan prioritas yang dapat dilihat pada gambar 4.17, penjelesan alur prosesnya dapat dilihat pada tabel 4.62 dan dokumen rekaman kerja menentukan prioritas masalah dapat dilihat pada tabel 4.63 dan table 4.64



Gambar 4.17 Proses IK-017-Instruksi kerja menentukan prioritas masalah

Penentuan prioritas masalah berdasarkan alur diatas dimulai dengan adanya inputan dari dokumen kebijakan dari perusahaan terkait membuat prioritas masalah, kemudian pada tahap kedua berdasarkan hasil klasifikasi masalah yang terjadi akan ditentukan prioritas penanganannya berdasarkan dampak dan seberapa besar pengaruh masalah terhadap organisasi.

Tabel 4.61 Penjelasan proses IK-017-Menentukan prioritas masalah

Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output
1. Membuat prioritas Masalah	Officer	Dokumen kebijakan perusahaan membuat prioritas	Membuat prioritas masalah yang akan dijadikan acuan dalam menentukan penanganan masalah	IS SSM-Priority-RK-046-Membuat prioritas Masalah

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik Proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
2. Menentukan Prioritas Penanganan Masalah	Officer	1. IS SSM- <i>Priority</i> -RK-046- Membuat prioritas Masalah 2. <i>Problem category</i>	Menentukan prioritas penanganan masalah	IS SSM- <i>Priority</i> -RK-047- Menentukan Prioritas Penanganan Masalah
3. Verifikasi	Manajer	IS SSM- <i>Priority</i> -RK-047- Menentukan Prioritas Penanganan Masalah	Pengecekan akhir	IS SSM- <i>IK</i> -017- Menentukan prioritas Masalah

Tabel 4.63. RK-046-Rekaman kerja membuat prioritas masalah

SOP-08-Problem Priority : RK-046-Membuat prioritas masalah					
<b>Category 1</b>	<b>Category 2</b>	<b>Category 3</b>	<b>Impact category</b>	<b>Urgency</b>	<b>Time Handling</b>

Berdasarkan kategori masalah akan ditentukan dampak dan tingkat keparahan (*urgency*) dari masalah tersebut, kemudian akan ditentukan waktu penyelesaian masalah (*time handling*).

Tabel 4.64. RK-047 Rekaman kerja menentukan prioritas penanganan masalah

SOP-08-Problem Priority : RK-047-Menentukan prioritas penanganan masalah					
<b>Notes</b>	<b>Summary</b>	<b>Category</b>	<b>Impact Category</b>	<b>Urgency</b>	<b>Time Handling</b>

Berdasarkan catatan masalah akan diketahui masalah tersebut berada pada kategori apa dan bisa menentukan waktu penyelesaian dari masalah tersebut.

Dari hasil prosedur *problem priority* menghasilkan dokumen :

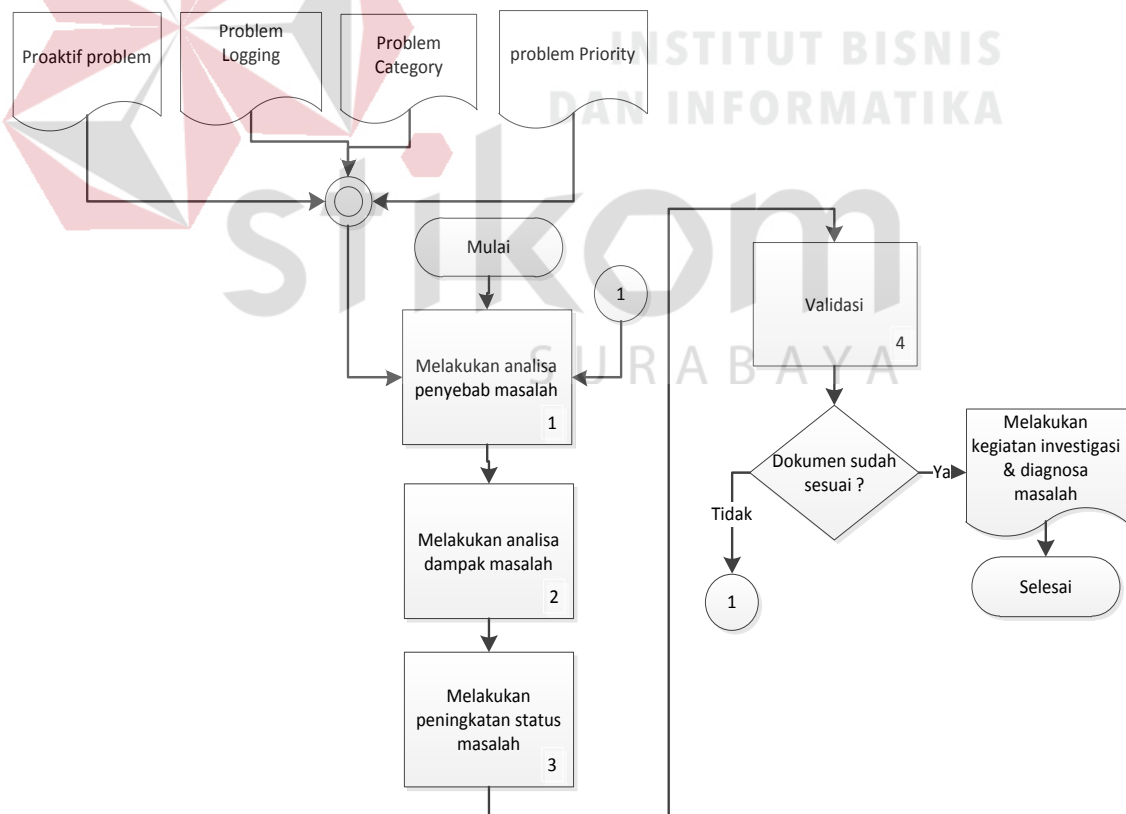
- 1 dokumen SOP : *Problem Priority*

- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan prioritas masalah
- 2 dokumen rekaman kerja (RK) : Membuat prioritas masalah, menentukan prioritas penanganan masalah

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-08- *Problem priority*

#### 4.2.3. Investigation & Diagnosis

Proses instruksi kerja melakukan *investigation & diagnosis* masalah (*problem*) dapat dilihat pada gambar 4.18 penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.65 dan dokumen rekaman kerja melakukan *investigation* dan *diagnosis* masalah dapat dilihat pada tabel 4.66 sampai tabel 4.68



Gambar 4.18 Proses IK-018-Instruksi kerja melakukan investigasi & diagnosa masalah

Tahapan pertama pada alur proses diatas adalah mereview dokumen inputan yang bisa digunakan sebagai bahan analisa dalam melakukan tahapan yang kedua, yaitu menentukan penyebab pasti masalah yang terjadi. Ketika penyebab masalah telah ditemukan maka dilakukan tahapan menentukan dampak masalah yang terjadi sehingga proses ini diakhiri dengan melakukan peningkatan status masalah. Peningkatan status pada proses ini dilakukan sebagai informasi bahwa masalah (*problem*) telah melakukan proses investigasi & diagnosa.

Tabel 4.65 Penjelasan proses IK-018-Melakukan *investigation & diagnosis*

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Menentukan penyebab masalah	Solver	1. <i>Problem detection</i> 2. <i>Problem Logging</i> 3. <i>Problem Category</i> 4. <i>Problem Priority</i> 5. <i>Proaktif Problem</i>	Melakukan analisa untuk menentukan penyebab pasti masalah yang terjadi	IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-048- melakukan analisa penyebab masalah
2. Menentukan Dampak Masalah	Solver	1. <i>Problem detection</i> 2. <i>Problem Logging</i> 3. <i>Problem Category</i> 4. <i>Problem Priority</i> 5. <i>Proaktif Problem</i>	Melakukan analisa penentuan dampak akibat masalah yang terjadi	IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-049- melakukan analisa dampak Masalah
3. Melakukan Peningkatan Status Masalah	Solver	1. IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-048- Hasil melakukan analisa penyebab masalah  2. IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-049- Hasil melakukan analisa dampak Masalah	Melakukan update status masalah yang terjadi	IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-050- melakukan peningkatan status masalah

Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
4.Verifikasi	Manajer	IS SSM- <i>Investigation &amp; Diagnosis</i> -RK-050-Hasil melakukan peningkatan status masalah	Pengecekan akhir	IS SSM-IK-018-Melakukan investigasi & diagnosa

Tabel 4.66. RK-048-Rekaman kerja melakukan analisa penyebab masalah

SOP-09-Problem Investigation & Diagnosis : RK-048-Melakukan analisa penyebab masalah								
Problem ID	Assigne Group	Problem reported	Log Problem	Notes	Product category	Priority	Summary	Cause

Kolom-kolom diatas merupakan informasi terkait masalah yang terjadi, kemudian akan dilakukan analisa dengan menggunakan metode *brainstroming* dalam menentukan penyebab masalah yang terjadi. Untuk tahapan proses analisa dengan metode *brainstroming* dapat melihat dokumen IS SSM-IK-11-identifikasi penyebab gangguan.

Tabel 4.67. RK-049-Rekaman kerja melakukan analisa dampak masalah

SOP-09-Problem Investigation & Diagnosis : RK-049-Melakukan analisa dampak masalah						
Problem ID	Assigne Group	Problem reported	Notes	Product category	Impact category	Impact operation

Dalam melakukan analisa dampak masalah tetap menggunakan metode *brainstroming* karena dalam setiap hasil analisa yang dihasilkan berdasarkan hasil diskusi tim. Namun dalam menentukan isi dari kolom *impact category*, dan *impact*



*operation* mengacu pada dokumen BIA dan tahapan prosesnya dapat dilihat pada dokumen IS SSM-IK-12-analisa dampak masalah.

Tabel 4.68. RK-050-Rekaman kerja melakukan peningkatan status masalah

SOP-09-Problem Investigation & Diagnosis : RK-050-Melakukan peningkatan status masalah								
Problem ID	Assigne Group	Problem reported	Notes	Cause	Product category	Impact category	Impact operation	Status

Kolom status harus terus diperbarui agar terlihat sejauh mana penanganan masalah telah dilakukan. Status masalah apabila telah selesai dilakukan proses investigasi & diagnosa adalah *under investigation*. Penamaan status disesuaikan dengan kebijakan yang ada pada PT TELKOM.

Dari kegiatan melakukan investigasi dan diagnosa menghasilkan dokumen:

- 1 dokumen SOP : *Problem investigation & Diagnosis*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan kegiatan investigasi & diagnosa
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : menentukan penyebab masalah, menentukan dampak masalah, melakukan peningkatan status masalah.

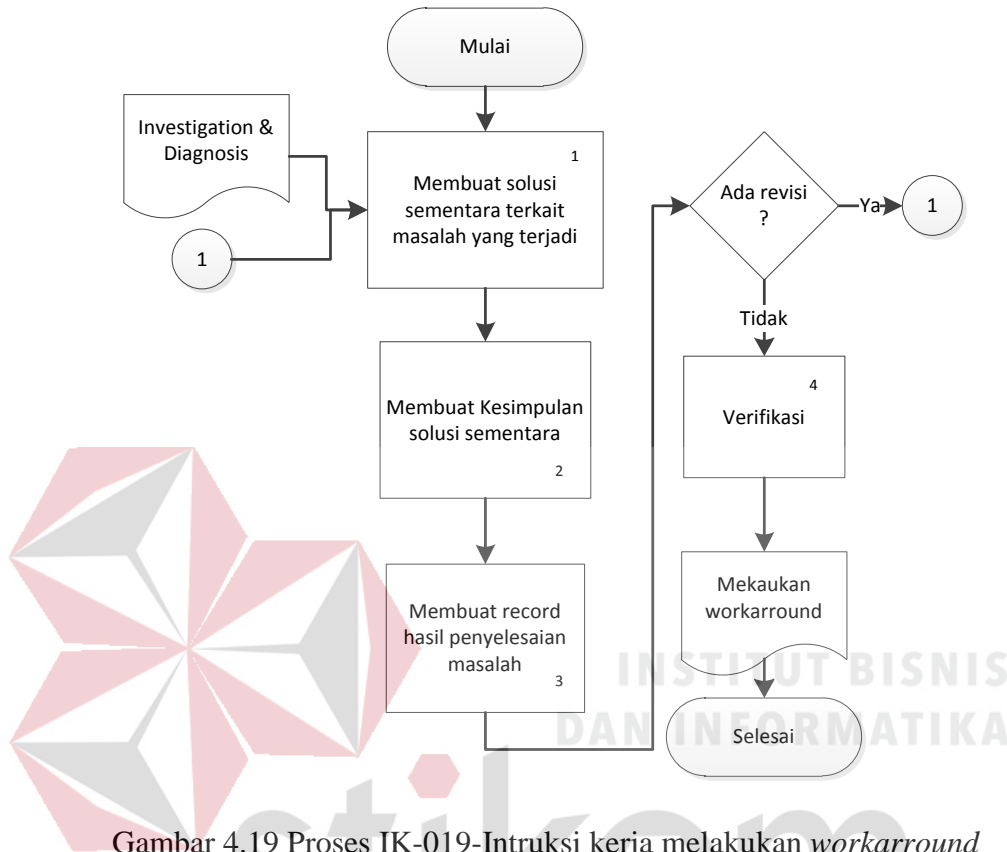
Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-09- *investigation & Diagnosis*

### **4.3 Error Control**

#### **4.3.1 Workarround & Known Error Record**

Proses instruksi kerja dalam melakukan kegiatan *workarround & known error record* dapat dilihat pada gambar 4.19, penjelasan alur proses dapat dilihat pada

tabel 4.69, dan dokumen rekaman kerja *workarround* & *known error record* dapat dilihat pada tabel 4.70 sampai tabel 6.72.



Gambar 4.19 Proses IK-019-Intruksi kerja melakukan *workarround*

Kegiatan ini dimulai dengan melakukan analisa dokumen sebelumnya untuk menghasilkan solusi sementara terkait sebuah masalah, Sehingga ketika solusi telah dihasilkan akan diketahui kesimpulan dari hasil solusi tersebut apakah dibutuhkan perubahan (RFC) sistem/perangkat. Dan jika memang diperlukan maka perubahan tersebut akan dicatat dan di usulkan kepada pihak manajemen untuk persetujuan usulan tersebut. kemudian segala hal yang terkait dengan penyelesaian (sementara) terhadap masalah ini harus dicatat untuk mempermudah apabila pihak manajemen membutuhkan informasi terkait masalah yang terjadi.

Tabel 4.69 Penjelasan proses IK-019-Melakukan *workarround*

<b>Nama Proses</b>	<b>Pemilik Proses</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
1. Membuat solusi sementara terkait masalah	Solver	Dokumen <i>Investigation &amp; Diagnosis</i>	Membuat solusi terhadap masalah yang bersifat sementara dan terdapat kemungkinan permanen	IS SSM- <i>Workarround-RK-051</i> - Membuat solusi sementara terkait masalah
2. Membuat Kesimpulan solusi sementara	Solver	IS SSM- <i>Workarround-RK-051</i> - Membuat solusi sementara terkait masalah	Menentukan kesimpulan dari solusi yang telah dibuat	IS SSM- <i>Workarround-RK-052</i> - Membuat Kesimpulan solusi sementara
3. Membuat record hasil penyelesaian masalah	Solver	IS SSM- <i>Workarround-RK-052</i> - Membuat Kesimpulan solusi sementara	Membuat catatan terkait hasil analisa solusi (sementara) yang telah dihasilkan	IS SSM- <i>Workarround-RK-053</i> -Membuat record hasil penyelesaian masalah
4. Verifikasi	Manajer	IS SSM- <i>Workarround-RK-053</i> - record penyelesaian (sementara) masalah	Pengecekan akhir	IS SSM- <i>IK-019</i> -Melakukan <i>Workarround</i>

Tabel 4.70. RK-051-Rekaman kerja membuat solusi sementara masalah

SOP-010-Workarround : RK-051-Membuat solusi sementara terkait masalah						
No	Problem ID	Category	Notes	Impact Category	Cause	Workarround

Tabel diatas terdapat kolom *problem id*, akan digunakan untuk menjelaskan penomoroan masalah. Kolom *Category*, merupakan informasi kategori masalah

yang terjadi. Kolom *notes* untuk mendeskripsikan masalah. *Impact category*, untuk mengetahui dampak masalah yang terjadi terkait kategori. *Cause*, untuk mengetahui penyebab dari masalah tersebut, dan kolom *workarround*, merupakan solusi sementara yang akan ditetapkan.

Tabel 4.71. RK-052-Rekaman kerja membuat kesimpulan solusi sementara

SOP-010-Workarround : RK-052-Membuat kesimpulan solusi sementara								
No	Problem ID	Category	Notes	Impact Category	Cause	Workarround	Need Change ?	What Change ?

Tabel diatas terdapat kolom *need change*, yang akan digunakan untuk menjelaskan apakah dari masalah yang akan diselesaikan membutuhkan adanya perubahan atau penambahan perangkat yang diperlukan., jika ada maka pada kolom *what change* akan dijelaskan perubahan sistem/perangkat apa yang diusulkan kepada pihak manajemen.

Tabel 4.72. RK-053-Rekaman kerja membuat record hasil penyelesaian masalah

SOP-010-Workarround : RK-053-Membuat record hasil penyelesaian masalah									
No	Problem ID	Category	Notes	Impact Category	Cause	Workarround	Need Change ?	What Change ?	Workarround Date

Tabel pada halaman sebelumnya merupakan tabel untuk melakukan pencatatan (*record*) dari kegiatan melakukan *workarround* Terdapat tambahan

kolom *workaround date* untuk mengetahui kapan kegiatan *workaround* dilakukan.

Dari kegiatan melakukan *workaround* dan *known error record* menghasilkan dokumen:

- 1 dokumen SOP : *workaround* dan *known error record*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan *workaround*
- 3 dokumen rekaman kerja (RK) : Membuat solusi sementara terkait masalah, menentukan kesimpulan solusi sementara, membuat *record* solusi

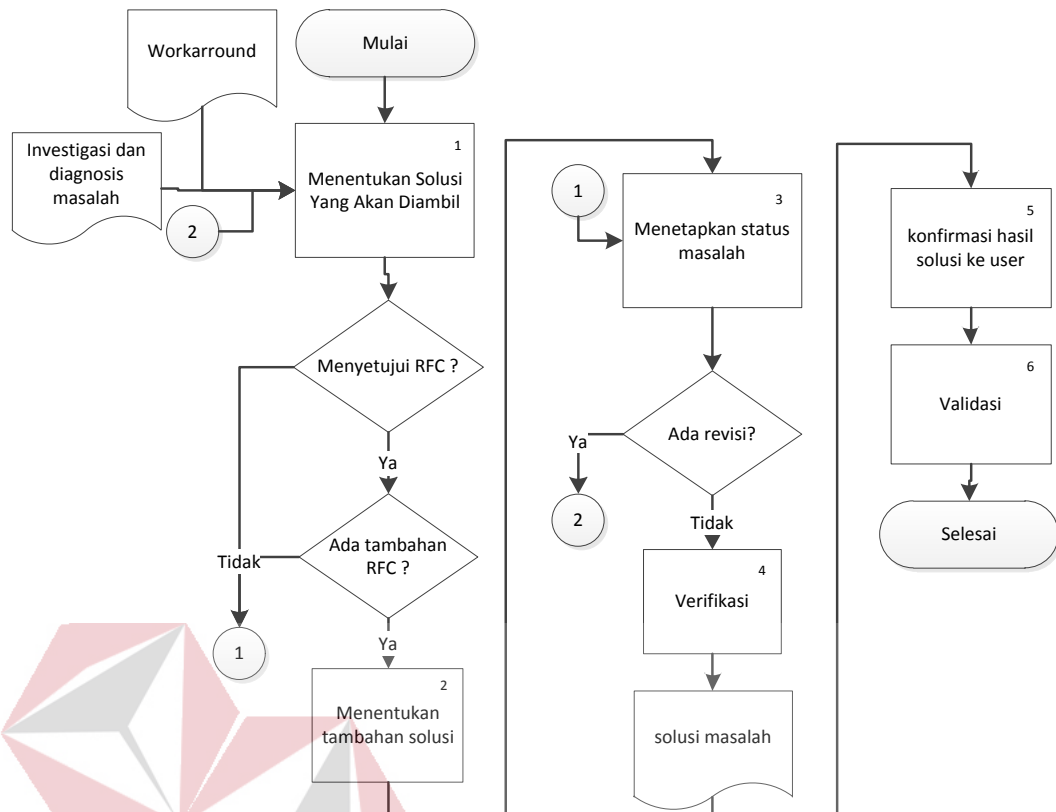
sementara

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-010- *workaround* dan *known error record*

#### **4.4 Resolve**

##### **4.4.1. Resolution & Closure**

Hasil dari prosedur *resolution & closure problem* adalah proses instruksi kerja menentukan solusi masalah dan instruksi kerja memberikan konfirmasi solusi ke user. Alur proses tersebut dapat dilihat pada gambar 4.20 dan penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.73. Dokumen rekaman kerja dari kegiatan menentukan solusi masalah dapat dilihat pada tabel 4.74 sampai dengan tabel 4.77, dan dokumen rekaman kerja melakukan konfirmasi hasil solusi ke *user* dapat dilihat pada tabel 4.73.



Gambar 4.20 Proses IK-020-Instruksi kerja menentukan solusi masalah dan IK-021-memberikan konfirmasi solusi ke user

Pada alur proses di atas menjelaskan bahwa tahapan awal yang dilakukan yaitu menentukan solusi yang akan diambil, solusi tersebut bisa dengan melakukan perubahan sistem/perangkat atau hanya memberikan sosialisasi kepada user (pihak pelapor) tentang masalah yang dihadapi. Ketika masalah telah ditemukan kepastian solusinya maka status masalah tersebut harus ditetapkan dan hasil dari penyelesaian masalah ini harus dikonfirmasi kembali ke user.

Tabel 4.73 Penjelasan proses IK-020-Menentukan solusi masalah dan IK-021-  
memberikan konfirmasi solusi ke user

Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output
1. Menentukan solusi yang akan diambil	Solver	1. Dokumen <i>investigation</i> & diagnosis 2. <i>workaround</i>	Menentukan perlu tidaknya adanya penambahan/perubahan sistem/perangkat	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-054- Menentukan solusi yang akan diambil
2. Menentukan Tambahan Solusi	Solver	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-054- Menentukan solusi yang akan diambil	Menentukan apakah perlu adanya tambahan perangkat/sistem lagi yang dibutuhkan	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-055- Menentukan Tambahan Solusi
3. Menetapkan status masalah	Solver	1. IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-054- Menentukan solusi yang akan diambil 2. IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-055- Menentukan Tambahan Solusi	Menetapkan status (penutupan status masalah)	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-056- Menetapkan status masalah
4. Verifikasi	Manajer	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-054- Hasil Menetapkan status masalah	Pengecekan akhir	IS SSM- IK-020- Menentukan Solusi Masalah
5. Konfirmasi ke user	Solver	IS SSM- IK-020- Menentukan Solusi Masalah	Memberikan hasil solusi yang telah dihasilkan kepada user (pihak pelapor masalah)	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-057- Melakukan konfirmasi hasil solusi ke user
5. validasi	Manajer	IS SSM- <i>Resolution</i> & <i>close</i> -RK-057- Melakukan konfirmasi hasil solusi ke user	Melakukan konfirmasi ke user terkait solusi yang telah dihasilkan	IS SSM- IK-021- membuat Konfirmasi Solusi Ke User

Tabel 4.74. RK-054-Rekaman kerja menentukan solusi yang diambil

SOP-011-Resolution & closure : RK-054-Menentukan solusi yang diambil									
Problem ID	Category	Detail problem	Impact Category	Cause	Solution	Need Change ?	What Change ?	Approve	Responsibility

Tabel diatas digunakan untuk menentukan solusi dari masalah yang terjadi, terdapat kolom *need change* untuk menentukan apakah solusi tersebut membutuhkan adanya perubahan atau penambahan sistem atau perangkat, kolom *what change* untuk menentukan penambahan atau perubahan sistem atau perangkat yang diperlukan, *approve* untuk mengetahui apakah usulan perubahan yang disarankan bisa diterima atau tidak oleh pihak manajemen, dan *responsibility* merupakan pihak yang berwenang dalam menentukan solusi masalah.

Tabel 4.75. RK-055-Rekaman kerja menentukan penambahan solusi

SOP-011-Resolution & closure : RK-055-Menentukan penambahan solusi										
Problem ID	Category	Detail problem	Impact Category	Cause	Solution	Need Change ?	What Change ?	Additional Change	Approve	Responsibility

Tabel diatas terdapat tambahan kolom *additional change* digunakan apabila terdapat tambahan perubahan atau penambahhan solusi yang diperlukan oleh pihak manajemen.



Tabel 4.76. RK-056-Rekaman kerja menetapkan status masalah

SOP-011-Resolution & closure : RK-056-Menetapkan status masalah									
Problem ID	Category	Detail problem	Impact Category	Cause	Solution	Approve	Responsibility	Resolution date	Problem Status

Tabel diatas terdapat tambahan kolom *resolution date* untuk menunjukkan kapan masalah ini telah selesai ditentukan solusinya, dan kolom *problem status* untuk menetapkan menetapkan status masalah. Apabila penanganan masalah telah selesai dilakukan maka status masalah akan *close*.

Tabel 6.77. RK-057-Rekaman kerja melakukan konfirmasi solusi ke user

SOP-011-Resolution & closure : RK-057-Melakukan konfirmasi solusi ke user									
Problem ID	Requester login name	Assigne Group	Due Date	Detail problem	Cause	Solution	Responsibility	Resolution date	Problem Status

Tabel diatas digunakan untuk memberikan hasil solusi kepada user. terdapat kolom *solution* yang nantinya isi dari kolom tersebut merupakan hasil solusi permasalahan, dan juga terdapat kolom *assigne group*, yang akan menjelaskan pihak yang manangani masalah. Kolom *resolution date* untuk mengetahui kapan solusi masalah telah ditetapkan.

Dari hasil prosedur *resolution & closure* menghasilkan dokumen:

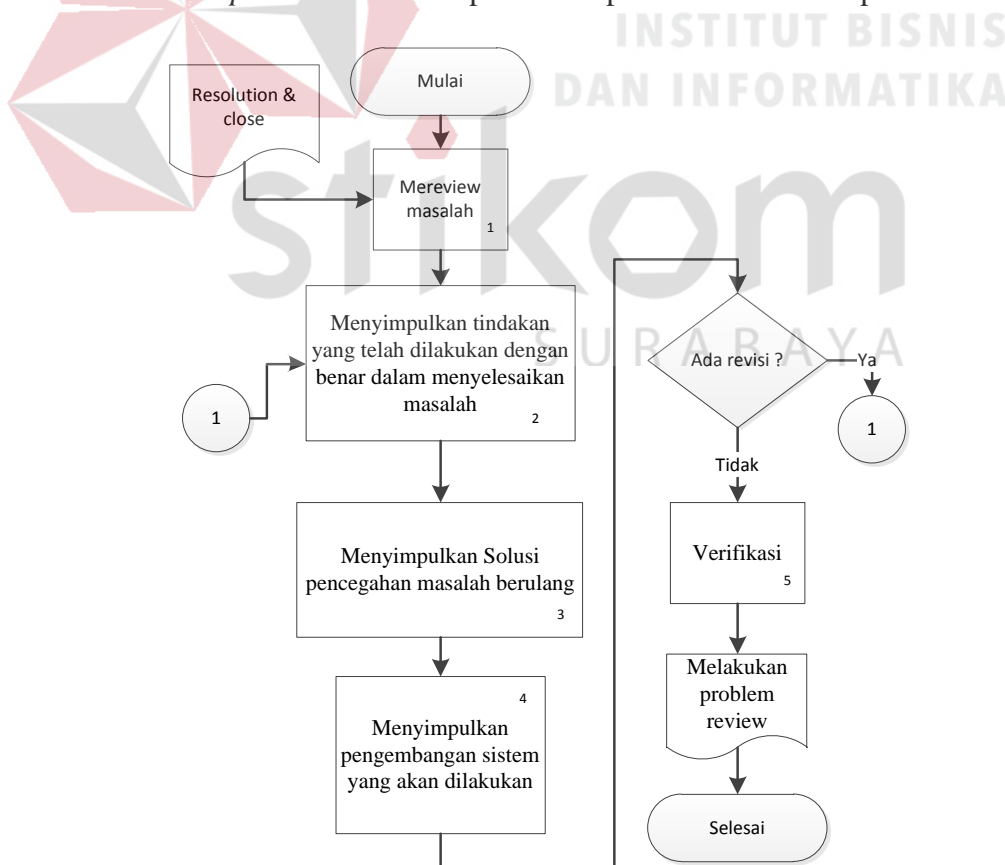
- 1 dokumen SOP : *Resolution & closure problem*

- 2 dokumen instruksi kerja (IK) : Menentukan solusi masalah, memberikan konfirmasi solusi ke user
- 4 dokumen rekaman kerja (RK) : Menentukan solusi yang diambil, menentukan penambahan solusi yang diambil, menetapkan status masalah, melakukan konfirmasi solusi ke user

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-011- *Resolution & closure problem*

#### 4.4.2. *Problem Review*

Proses instruksi melakukan kegiatan *problem review* dapat dilihat pada gambar 4.21, penjelasan alur proses dapat dilihat pada tabel 4.78, dan dokumen hasil melakukan *problem review* dapat dilihat pada tabel 4.79 sampai tabel 4.81.



Gambar 4.21. Proses IK-022-Instruksi kerja melakukan *problem review*

Dokumen *resolution & close* digunakan sebagai dokumen pendukung dalam melakukan *review* penyelesaian masalah. terdapat proses menyimpulkan hal-hal apa saja yang telah dilakukan dengan benar dalam penyelesaian masalah. Kemudian juga harus menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang. Pada proses ketiga memberikan saran tentang pengembangan sistem/perangkat yang bisa dilakukan untuk menghindari terjadinya masalah yang terjadi berulang.

Tabel 4.78 Penjelasan proses IK-022-Melakukan *review* masalah

Phase	Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
1	1. Mereview masalah	Solver	Dokumen <i>resolution &amp; closure</i>	Melakukan review penyelesaian masalah yang telah dilakukan	IS SSM- <i>Problem review-RK-058</i> -mereview masalah
	2. Menyimpulkan tindakan yang telah dilakukan dengan benar dalam menyelesaikan masalah	Solver	IS SSM- <i>Problem review-RK-058</i> -mereview masalah	Membuat kesimpulan terhadap solusi masalah	IS SSM- <i>Problem review-RK-059</i> -Hasil Menyimpulkan tindakan yang telah dilakukan dengan benar dalam menyelesaikan masalah
	3. Menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang	Solver	IS SSM- <i>Problem review-RK-058</i> -mereview masalah	Membuat kesimpulan solusi pencegahan apa yang dapat dilakukan agar tidak terjadi masalah yang sama	IS SSM- <i>Problem review-RK-060</i> -Hasil Menyimpulkan Solusi pencegahan masalah berulang
	4. Menyimpulkan pengembangan sistem yang akan dilakukan	Solver	IS SSM- <i>Problem review-RK-058</i> -mereview masalah	Membuat kesimpulan perbaikan maupun pengembangan sistem yang dapat dikembangkan	IS SSM- <i>Problem review-RK-061</i> -Hasil Menyimpulkan pengembangan sistem yang akan dilakukan
2	Verifiaksi	Manajer	1. <i>Problem review-RK-057</i>	Pengecekan akhir	IS SSM- <i>IK-022</i> -melakukan <i>problem review</i>

Phase	Nama Proses	Pemilik proses	Input	Proses	Output
			2. Problem review-RK-058  3. <i>Problem review</i> -RK-058		

Tabel 4.79 RK-058-Rekaman kerja mereview masalah

SOP-012-Problem Review : RK-058-Mereview masalah								
Problem ID	Assigne Group	Due Date	Detail problem	Cause	Solution	Responsibility	Resolution date	Problem Status

Tabel diatas merupakan hasil masalah yang telah diselesaikan yang akan digunakan untuk melakukan *review*. Diharapkan hasil *review* masalah dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan dapat mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang selanjutnya.

Tabel 4.80. RK-059-Rekaman kerja menyimpulkan tindakan benar yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah

SOP-012-Problem Review : RK-059-Menyimpulkan tindakan benar yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah			
Category	Detail Problem	Cause	Solution

Tabel diatas terdapat kolom-kolom yang digunakan untuk meninjau kembali masalah yang telah diselesaikan, kolom *solution* merupakan solusi yang telah dilakukan dan dapat menyelesaikan masalah yang terjadi.

Tabel 4.81. RK-060-Rekaman Kerja menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang

SOP-012-Problem Review : RK-060-Menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang				
Category	Detail Problem	Cause	Solution	Prevention

Pada tabel diatas terdapat tambahan kolom *prevention*, untuk mengetahui tindakan pencegahan apa yang bisa dilakukan terkait masalah yang terjadi, agar masalah tersebut tidak terulang lagi.

Tabel 4.82. RK-061-Menyimpulkan pengembangan sistem yang dapat dilakukan

SOP-012-Problem Review : RK-061-Menyimpulkan pengembangan sistem yang dapat dilakukan					
Kategori	Detail Problem	Cause	Solution	Prevention	Improvement Solution

Pada tabel diatas terdapat kolom *improvement solution*, merupakan pengembangan solusi apa yang bisa dihasilkan terkait masalah yang terjadi. dan harapanya agar masalah tersebut tidak terjadi lagi.

Dari kegiatan melakukan *problem review* menghasilkan dokumen:

- 1 dokumen SOP : *Problem review*
- 1 dokumen instruksi kerja (IK) : Melakukan *problem review*
- 4 dokumen rekaman kerja (RK) : Mereview masalah, menyimpulkan tindakan yang benar dalam penyelesaian masalah, menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang, menyimpulkan pengembangan sistem/perangkat yang dapat dilakukan.

Keterangan : Apabila ingin melihat hasil dokumen secara detail dapat dilihat pada lampiran SOP No. : IS SSM-SOP-012- *problem review*

## **1.5. Tahap Akhir**

### **1.5.1. Evaluasi**

Setelah dokumen perencanaan IT *problem management* dibuat, selanjutnya dilakukan proses verifikasi dengan pihak stakeholder di unit IS SSM. Dalam melakukan proses verifikasi dokumen, dilakukan pertemuan dengan pihak-pihak yang terkait dalam penanganan proses *problem management* yang ada di unit IS SSM, diantaranya officer 1 (manajer), officer 2, dan pihak solver.

Hasil pertemuan dengan pihak-pihak yang telah disebutkan diatas menyatakan, bahwa dokumen perencanaan IT *problem management* telah diverifikasi dan disetujui oleh officer 1 selaku manajer *problem management* di unit IS SSM. Hasil proses verifikasi berupa surat pernyataan yang dapat di lihat pada lampiran 1.